

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

1 ANTECEDENTES

Lanbide Servicio Vasco de Empleo, presta sus servicios a la ciudadanía desde diferentes canales de atención. Los canales principales son:

- 42 oficinas de empleo distribuidas en los 3 territorios históricos.
- 1 oficina de atención virtual
- Lanbitel: Contact center para servicio de información y atención a la ciudadanía.

Las personas demandantes de servicios de Lanbide inscritos en la BBDD de Lanbide son de distintas nacionales, lo que en algunas ocasiones es un problema para la comunicación.

Con objeto de eliminar las barreras de comunicación Lanbide quiere contratar un servicio de traducción simultánea.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de traducción simultánea que permita garantizar la comunicación entre el personal de Lanbide y las personas usuarias que no dominen las lenguas oficiales, tanto en atención presencial como telefónica.

3 ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio deberá prestarse en los distintos canales de atención de Lanbide, incluyendo:

- La atención presencial en las oficinas de empleo.
- La atención telefónica, tanto desde las oficinas como desde el servicio Lanbitel.

Se relacionan a continuación las siguientes condiciones de servicio y prestaciones a ejecutar por la empresa adjudicataria:

3.1 Prestaciones

El servicio de traducción simultánea deberá incluir, al menos, las siguientes prestaciones:

- Prestación del servicio de interpretación en tiempo real, permitiendo la comunicación entre el personal de Lanbide y las personas usuarias.
- Disponibilidad del servicio mediante sistemas de interpretación telefónica y/o telemática accesibles desde los distintos canales de atención.
- Acceso inmediato al servicio, con conexión rápida a intérpretes cualificados.
- Disponibilidad de un número amplio de idiomas, conforme a lo establecido en el presente pliego.
- Suministro de manuales de uso actualizados y herramientas de apoyo, que se mantendrán permanentemente actualizados, para facilitar la identificación del idioma y el acceso al servicio.
- Soporte técnico para la resolución de incidencias relacionadas con el funcionamiento del servicio. (De lunes a viernes de 8:00 a 17:00)
- Elaboración de informes periódicos sobre el uso del servicio, en los términos establecidos en el presente pliego.
- Garantía de confidencialidad en todas las comunicaciones realizadas a través del servicio.

3.2 Condiciones de servicio

El servicio de traducción simultánea deberá prestarse conforme a las siguientes condiciones:

- Disponibilidad del servicio: El servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Tiempo de respuesta: El tiempo medio de conexión con el intérprete deberá ser lo más reducido posible, no superando los 30 segundos de media. Se entenderá como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la solicitud del servicio hasta la conexión efectiva con el intérprete.
- Cobertura lingüística: El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de un mínimo de 70 idiomas, incluyendo aquellos de mayor demanda entre las personas usuarias del servicio (Anexo I). Asimismo, deberá garantizar la atención en idiomas de menor difusión cuando sea requerido.
- Acceso al servicio: El acceso al servicio deberá ser sencillo, inmediato y operativo desde los distintos canales de atención de Lanbide, sin requerir procedimientos complejos.
- Usuarios del servicio: El servicio deberá permitir el acceso simultáneo por múltiples usuarios sin limitación, garantizando su correcto funcionamiento.
- Calidad del servicio: El adjudicatario deberá garantizar niveles adecuados de calidad en la prestación del servicio, incluyendo: 100% de servicios atendidos, tiempo de espera definido, la correcta prestación de la interpretación por personal cualificado.

3.3 Seguimiento y control del servicio

El adjudicatario deberá realizar un seguimiento continuo del servicio y proporcionar a Lanbide información periódica sobre su ejecución.

En particular, deberá presentar informes periódicos, con carácter al menos mensual, que incluyan información detallada sobre el uso del servicio.

Los informes deberán incluir, como mínimo:

- Número de servicios prestados
- Minutos consumidos
- Idiomas utilizados
- Tiempos de respuesta
- Porcentaje de servicios atendidos y no atendidos
- Incidencias registradas y su resolución

Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de un sistema que permita el seguimiento del servicio y la medición de los niveles de calidad establecidos.

ANEXO I: Idiomas de mayor demanda

A continuación, se relacionan los idiomas más utilizados por las personas usuarias del servicio;

- Árabe marroquí
- Árabe clásico
- Sirio
- Wolof
- Bambara
- Soninké
- Ucraniano
- Urdu
- Inglés
- Francés
- Farsi
- Persa
- Dari
- Pastún
- Georgiano

- Chino mandarín
- Mongol
- Somalí
- Nepalí
- Bengalí
- Ruso
- Catalán
- Danés
- Poular
- Bereber (tamazight)