



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA – SATEVI

1.- OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la prestación del servicio objeto de licitación, las cuales deben entenderse como requisitos mínimos. La entidad adjudicataria deberá desarrollar y aportar los conocimientos, las metodologías, herramientas y soluciones técnicas necesarias para asegurar el resultado óptimo del servicio.

Además, la entidad adjudicataria deberá ofertar la incorporación de nuevas herramientas, soluciones técnicas y equipos en función de las necesidades emergentes o fruto de la innovación tecnológica, compatibles con el servicio.

2.- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SATEVI.

El SATEVI es un servicio de atención a distancia, por vía telefónica o telemática, que ofrece atención, información, orientación, acompañamiento y apoyo emocional sobre situaciones de violencia machista contra las mujeres dentro del ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

El servicio se prestará a través de los siguientes canales:

- Teléfono
- WhatsApp
- Correo electrónico

El servicio debe tener las siguientes características:

- **Anónimo y confidencial:** Es un servicio confidencial, al que se puede llamar de forma anónima. Asimismo, las llamadas telefónicas no dejarán rastro en la factura.
- **Gratuito:** Es un servicio público que estará a disposición de las personas usuarias sin coste alguno.
- **Multicanal:** Se ofrecerá a las personas usuarias la atención multicanal que integra diferentes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico y WhatsApp) a fin de proporcionar una mejor experiencia adaptada a sus necesidades.

- Atención ininterrumpida: Este servicio estará disponible todos los días del año, las 24 horas del día.
- Accesible: Se garantizará el servicio ofreciendo un servicio comprensible, utilizable y practicable por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

En el caso de personas con discapacidad sensorial auditiva y/o del habla se deberá prestar el servicio a través de la herramienta de SVISUAL que permite y facilita la comunicación con las mismas.

En el caso de personas usuarias cuyo idioma sea diferente a los oficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante, la CAE) se deberá prestar a través de un servicio de traducción simultánea dispuesto al efecto por la entidad adjudicataria. El servicio se prestará en 51 idiomas en vía telefónica.

Por correo electrónico y WhatsApp, el servicio se ofrecerá en castellano y/o euskera.

- Atendido por personas expertas: las atenciones son llevadas a cabo por personal con capacitación suficiente y especialización en la materia objeto del contrato.

3.- PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO.

Se definen como personas destinatarias del Servicio:

- a. Mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres.
- b. Todas aquellas personas que puedan estar interesadas en obtener información sobre estas situaciones o sobre las actuaciones que proceden en tales supuestos, como las personas allegadas: familiares, amistades, compañeros y compañeras de trabajo, vecinos y vecinas...así como las personas profesionales que atienden a tales víctimas, con o sin caso.

A los efectos del servicio, se entiende por violencia machista contra las mujeres la establecida en el artículo 54 del texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobado por Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo.

Se atenderán a personas usuarias del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, siendo el resto de consultas o llamadas de personas usuarias de otras CCAA, derivadas al 016.

4.- FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

La entidad adjudicataria cumplirá las siguientes funciones relacionadas con el objeto del contrato, que se dividen en los siguientes bloques:

4.1.- ATENCIÓN DIRECTA:

- Atención inmediata de las llamadas telefónicas y las consultas realizadas a través del correo electrónico y WhatsApp, tanto las pertinentes como las no pertinentes.

Solamente se registrarán y se trabajará posteriormente sobre las consultas/llamadas pertinentes, es decir, aquéllas que tengan relación con situaciones de violencia machista contra las mujeres y en relación a supuestos ubicados o relacionados con la CAE.

- Se facilitará una información clara, útil y completa sobre los recursos existentes en el entorno más cercano a las personas usuarias: servicios sociales, sanitarios, judiciales u otros.

En concreto, se facilitará una atención e información, adaptada a las circunstancias personales de quien efectúe la consulta y a la forma de violencia machista contra las mujeres a la que se refiere la atención, sobre los derechos, prestaciones, recursos, servicios de emergencia, asistencia, atención, acogida, apoyo y recuperación integral que resulten adecuados a la situación específica planteada por la persona usuaria del servicio.

- Derivar a la solicitante a los servicios y recursos que precise, sobre todo en los casos en que se evidencie una situación de peligro.
- Se colaborará en la búsqueda de soluciones ofreciendo acompañamiento, apoyo y contención emocional.
- Orientación a los servicios y recursos que mejor respuesta den a la necesidad planteada.
- Derivación a Centros de Coordinación de Emergencias SOS DEIAK - 112, cuando se trate de llamadas referidas a situaciones de emergencia de mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres.

Cada atención deberá aplicar métodos de escucha activa mediante el empleo de una lenguaje claro y comprensible, atendiendo a la situación planteada, y especialmente se apoyará emocionalmente a las mujeres en el ejercicio de su autonomía personal, favoreciendo una toma de decisiones informada y autónoma.

Respecto a la multicanalidad: las funciones del servicio deberán desarrollarse por cualquiera de los medios o canales que el servicio pone a disposición: el teléfono 900 840 111, el WhatsApp y el correo electrónico.

En base a los nuevos usos y tendencias de comunicación de nuestra sociedad, la Dirección de Servicios Sociales podrá añadir, modificar o eliminar los canales existentes en cualquier momento, previa consulta y análisis de viabilidad por parte de la entidad adjudicataria.

En todo caso, se prestará el servicio mediante el canal que haya iniciado la persona usuaria. En caso de hacerlo por vía telemática, se le informará sobre la posibilidad de contactar telefónicamente para una atención más fluida.

Con independencia del canal empleado de comunicación, la entidad adjudicataria le indicará a la persona usuaria que borre la conversación mantenida por el canal telemático o borre la llamada efectuada.

Cuestiones específicas respecto al correo electrónico y al WhatsApp:

Las consultas realizadas a través del buzón de correo electrónico o a través del servicio de mensajería WhatsApp deberán ser contestadas de manera inmediata por la entidad adjudicataria, de conformidad al protocolo y las pautas que se establezcan de manera conjunta entre las partes.

En el caso de que la consulta realizada contenga elementos que requieran de un análisis detallado y consulta con otros agentes, la respuesta detallada podrá efectuarse en un plazo no superior a 24 horas.

Las respuestas escritas deberán guardar uniformidad en su forma, y en su contenido, cuando se trate de consultas similares, y seguir la misma presentación y maquetación del modelo de respuesta, con indicación de las correspondientes cautelas en materia de protección de datos, que se incluirán en cada respuesta.

Así mismo, la entidad adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas relacionadas con el bloque de la atención directa:

- Llevar a cabo el registro y procesado informático de las consultas atendidas, en la herramienta informática dispuesta al efecto por el Gobierno Vasco, cumplimentando todos los datos posibles contenidos en dicha herramienta.
- Revisar las llamadas y consultas registradas en el/los último/s turno/s.
- Elaborar la ficha interna de información y seguimiento cuando la usuaria reciba una atención intensiva, esto es, cuando contacte más de tres veces con el servicio, siempre salvaguardando la confidencialidad de los datos.
- Disponer de una base de datos sobre los derechos, programas, prestaciones, ayudas, recursos y servicios disponibles para las víctimas de

violencia machista contra las mujeres distribuidos por municipios, comarcas, mancomunidades y territorios históricos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y proceder a su revisión y actualización de forma periódica. Dicha base de datos debe contemplar un sistema de clasificación y búsqueda de servicios y recursos que sea sencilla, rápida y eficaz.

- Coordinarse con los restantes servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género, a través de los protocolos establecidos, y en función de las competencias propias de cada organismo, a fin de dar una cobertura integral a la problemática planteada, adoptando protocolos de colaboración si así se estimara oportuno.

4.2.- PROMOCION COMUNITARIA Y DIFUSIÓN DEL SERVICIO:

La entidad adjudicataria deberá colaborar con la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en la promoción comunitaria y difusión del servicio. Para ello deberá realizar las siguientes actuaciones:

- a) Participar como ponente o profesional en las jornadas, seminarios o eventos organizados por la Dirección de Servicios Sociales, siempre y cuando tenga relación con el ámbito de actuación del servicio.
- b) Participar en entrevistas o reportajes en medios de comunicación o en actividades similares, a propuesta de la Dirección de Servicios Sociales o de la Dirección en materia de comunicación del referido Departamento, o propuesta de cualquier entidad con el visto bueno de la indicada Dirección.
- c) Colaborar en diferentes espacios, encuentros, reuniones institucionales en las que su presencia se considera oportuna para la Dirección de Servicios Sociales.
- d) Colaborar con la Dirección de Servicios Sociales en el Plan de Difusión del servicio, desarrollando la información escrita y las estrategias de comunicación a diferentes niveles en caso de ser requerido al efecto.
- e) Colaborar con las y los profesionales de los diferentes dispositivos y recursos comunitarios públicos y privados de atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres, con el visto bueno de la Dirección de Servicios Sociales.

Así mismo, la entidad adjudicataria deberá organizar y dinamizar, al menos, 20 sesiones o actividades informativas y/o formativas, dirigidas a la ciudadanía, diferentes agentes o profesionales involucrados con la violencia machista contra las mujeres.

El objetivo principal de estas actividades será dar a conocer el servicio y su funcionamiento.

Anualmente, al inicio de cada ejercicio, presentará a la Dirección de Servicios Sociales una planificación, con el público objetivo, metodología de captación, calendarización, contenido, entre otros, que deberá ser aprobada por la indicada Dirección.

Todos los gastos surgidos (alquileres de espacios o de medios, elaboración de materiales...) por la organización de las actividades informativas y/o formativas serán asumidos por la entidad adjudicataria.

En todo caso, al tratarse de un servicio del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, la entidad adjudicataria deberá recabar autorización previa de la Dirección de Servicios Sociales para cualquier actuación que se proponga llevar a cabo para darlo a conocer o difundirlo.

Así mismo, en cada una de las acciones de las descritas en el presente apartado, la entidad adjudicataria deberá dejar constancia de la titularidad pública del servicio, y deberá incorporar de forma visible, en cuantos materiales impresos, gráficos, audiovisuales, etc., que se utilicen o editen para la promoción o difusión del servicio, la constancia del logotipo del Departamento competente del Gobierno Vasco.

4.3.- VALORACIÓN DEL SERVICIO Y MEJORA CONTINUA PERMANENTE.

La entidad adjudicataria llevará a cabo una gestión y tratamiento riguroso de la información producida en el cumplimiento del objeto del servicio con el fin de mejorar el conocimiento de la situación de las víctimas y del fenómeno de la violencia machista contra las mujeres.

La entidad adjudicataria llevará a cabo la explotación de los datos estadísticos y la elaboración de informes de seguimiento, en base a las llamadas o consultas realizadas, y realizará un seguimiento del servicio para evaluar su correcta prestación.

Asimismo, dentro del marco de mejora continua permanente, la entidad adjudicataria deberá proponer cambios o mejoras del servicio a la Dirección de Servicios Sociales.

Al efecto, la entidad adjudicataria realizará los siguientes informes

- Un informe mensual en el que se incluirán, al menos, los siguientes datos:
 - Número total de llamadas y consultas recibidas, con desglose del canal de recepción de las mismas.
 - Desglose de las consultas atendidas (nº consultas pertinentes para el servicio y no pertinentes)
 - Número de llamadas perdidas (no atendidas)
 - Fecha y hora de la llamada y consulta.
 - Duración real de la llamada y tiempo de respuesta en caso de canal correo electrónico o Whatsapp.
 - Fecha de la respuesta por email o Whatsapp.
 - Datos de las personas usuarias del servicio, (edad, nacionalidad, estado civil, situación administrativa, situación laboral, nivel de estudios, Territorio

Histórico, municipio de residencia, discapacidad y/o problemas añadidos que manifieste, número de hijas y/o hijos, personas a su cargo), con pleno respeto a lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y garantía de los Derechos digitales.

- Persona que hace la consulta (víctima, familiar, persona allegada, profesional u otra persona).
- Relación de la persona que hace la consulta con la víctima.
- Tipología de violencia sufrida.
- Autopercepción de la persona usuaria sobre el maltrato que manifiesta.
- Momento del ciclo de la violencia en el que se encuentra la persona usuaria.
- Prestación o recurso demandado por la persona usuaria.
- Motivo de las llamadas y consultas al servicio.
- Distribución de las llamadas y consultas por día de la semana y franja horaria en que se reciben.
- Recursos a los que se orienta/deriva, en su caso, a las personas usuarias del Servicio.
- Horas de atención a personas usuarias, actividad desarrollada por cada profesional y número de profesionales por cada turno.
- Idioma de quien hace la consulta e idioma de atención.
- Información cualitativa: incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.
- Formación de las personas profesionales.
- Acciones de promoción comunitaria y difusión del servicio.

Dicho informe incluirá una evaluación del servicio en dicho periodo y los datos de explotación del servicio a partir de los indicadores reflejados en el listado precedente.

Un informe trimestral que incluirá los datos de explotación del servicio en base a los indicadores determinados en el punto anterior propuestas de mejora del servicio, grado de adecuación a los requerimientos del organismo contratante y cuanta información adicional requiera el mismo.

Un informe final anual, con el mismo contenido que el trimestral, que recoja la evaluación del servicio en el periodo de un año y las recomendaciones o sugerencias que se estimen oportunas en orden a mejorar la atención a las víctimas de cualquier manifestación de la violencia machista contra las mujeres.

El informe anual se presentará por la entidad adjudicataria, como máximo, el último día laborable del mes siguiente a la finalización de cada año en el que está contratado el servicio, aún en el supuesto de que fuese prorrogado el contrato.

Así mismo, los informes podrán incorporar otra información o datos que la Dirección de Servicios Sociales considere necesarios. Por otra parte, la Dirección podrá solicitar otro tipo de informes a medida en función de las necesidades de información de cada momento.

Los informes mensuales y trimestrales deberán ser remitidos a la Dirección de Servicios Sociales en los quince días naturales siguientes al periodo al que vayan referidos, salvo causa debidamente justificada por parte de la entidad adjudicataria de imposibilidad de cumplimentar dichos plazos.

5.- HORARIO DE ATENCIÓN

La entidad adjudicataria prestará el servicio por el personal designado por la misma, de manera ininterrumpida, durante las 24 horas, los 365 días al año de la siguiente manera:

- De forma presencial en el local dispuesto para la prestación del servicio: lunes a viernes de 9:00 h a 21:00 horas (12 horas al día), y los sábados, domingos y festivos, de 9 a 15 horas (6 horas al día).
- De forma no presencial: lunes a viernes las 12 horas restantes y los sábados, domingos y festivos las otras 18 horas.

6.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

La entidad adjudicataria deberá aportar la totalidad de los medios materiales, humanos y técnicos precisos para la realización adecuada del objeto del contrato.

6.1.-RECURSOS HUMANOS.

El servicio contará con un personal técnico de **nueve (9) personas** que trabajen a turnos según disponga la entidad adjudicataria para realizar una atención adecuada a las personas usuarias.

Entre las personas del equipo se nombrará una persona coordinadora, que será la persona con poderes suficientes para representar al equipo, será la responsable de la ejecución del contrato y deberá acudir a toda clase de reuniones de coordinación que se le cite. Así mismo, será la encargada de la gestión, coordinación y supervisión integral del servicio, así como de interlocución con la Dirección de Servicios Sociales. Su identidad será comunicada formalmente tras la firma del contrato. Asimismo, cualquier cambio o sustitución de la misma determinará la obligación de su comunicación.

Las personas profesionales que integren el equipo deberán poseer capacitación suficiente en el ámbito de la intervención social, para atender de manera exclusiva, las funciones descritas en el pliego. El nivel de cualificación será de Técnico o Técnica Superior de Formación profesional, Grado o Máster (o equivalentes a los niveles 1, 2 o 3 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), respectivamente). La persona coordinadora tendrá que disponer de nivel de cualificación de Máster (o equivalente a un nivel 3 del MECES).

En concreto, deberán tener una experiencia mínima en trabajos de intervención con mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres (mínimo de 3 años en tres componentes del equipo y un mínimo de 6 meses en el resto) y una formación específica en el ámbito de la violencia machista contra las mujeres e igualdad de un mínimo de 250 horas.

Además, el servicio tiene que garantizar, en todo momento, el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera o en castellano

Las personas trabajadoras dedicadas a la ejecución de los trabajos dependerán funcional y orgánicamente de la entidad adjudicataria y contarán con el aseguramiento pertinente. Los contratos laborales que la entidad adjudicataria celebre con las personas integrantes del equipo deberán respetar el convenio colectivo de aplicación al sector y deberán ser acordes a la categoría de las mismas y al horario a cubrir.

La entidad adjudicataria deberá en todo momento cubrir cualquier ausencia laboral que se produzca, bien sea por vacaciones, bajas, permisos, horas sindicales, formación, etc. notificando por escrito al organismo contratante los nombres de las personas que vayan a efectuar las sustituciones, sin que ello suponga un aumento o disminución del número de personas previsto para prestar el servicio.

6.2.- RECURSOS MATERIALES

La entidad adjudicataria deberá contar con el local y el material para la atención del servicio, dotado de los equipos informáticos, telefónicos, bases de datos, material de oficina, conexión a internet, dispositivos móviles, mobiliario adecuado para las personas trabajadoras que garantice la calidad técnica de la prestación del servicio, así como la confidencialidad de la atención, así como cuantos recursos técnicamente sean necesarios para la adecuada prestación del servicio.

6. 2. 1.- ESPACIO FÍSICO

- La entidad adjudicataria deberá garantizar la disposición de un local adecuado, para la prestación del servicio en las condiciones exigidas por la Administración, situado en la Comunidad Autónoma de Euskadi y que reúna las condiciones de seguridad de las instalaciones y confidencialidad de los equipos informáticos y archivos necesarios para la prestación del servicio. La Administración se reserva el derecho a realizar controles periódicos de las instalaciones.
- El local dispuesto por la entidad adjudicataria no podrá ser compartido con personas usuarias distintas al personal designado por aquélla, personal del que constarán todos los datos personales y laborales en la Administración, debiendo ser comunicado cualquier cambio o modificación en la relación de personas que atienden el servicio.
- Se deberán tomar las medidas de seguridad necesarias para la adecuada prestación del servicio, tanto en lo que se refiere al local donde se lleve a

cabo, como en cuanto a las instalaciones técnicas e informáticas propias del mismo.

- Todos los gastos correspondientes al local (agua, calefacción, limpieza, teléfono, seguros...) correrán a cargo de la entidad adjudicataria.
- La entidad adjudicataria garantizará las condiciones de intimidad y aislamiento de todas las personas profesionales del servicio para permitir una correcta atención de las atenciones entrantes.
- En el caso de que en las mismas instalaciones se presten otros servicios, la entidad adjudicataria deberá garantizar que el espacio físico asignado al servicio está debidamente aislado del resto de servicios.
- La entidad adjudicataria no podrá variar la ubicación de la sede desde la que presta el servicio sin el consentimiento expreso de la Dirección de Servicios Sociales. La prestación del servicio desde lugar diferente a dicha sede sin consentimiento previo de la Dirección de Servicios Sociales podrá dar lugar a la imposición de penalidades o a la rescisión del contrato.

6.2.2.- RECURSOS INFORMATICOS

La entidad adjudicataria deberá aportar tantos equipos informáticos como personas atiendan el servicio. Los puestos de trabajo deben estar dotados de acceso a Internet para poder realizar las funciones y tareas ligadas a medios digitales, y en todo caso, para mantener la conexión con la aplicación ofrecida por el Gobierno Vasco.

En todo momento, se deberá garantizar la seguridad de la información y la prevención a través de un sistema de CPD y un sistema de alimentación ininterrumpido (SAI) para solventar caídas de la red eléctrica. Asimismo, se deberán realizar copias de seguridad de los archivos.

Los gastos de mantenimiento, conservación, reparación, reposición o sustitución de todos los equipos dispuestos para el servicio en cuestión correrán a cargo de la empresa adjudicataria, comprometiéndose por escrito ante la Administración, a la inmediata reparación o reposición de aquellos equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

A lo largo de la atención, el personal del SATEVI deberá disponer de una base de datos que permita disponer de un sistema de clasificación y de búsqueda de recursos que sea sencilla, rápida y eficaz por criterios geográficos y conforme a las diferentes necesidades que se deben cubrir en cada caso.

6.2.3.- RECURSOS TELEFÓNICOS:

La entidad adjudicataria deberá tener contratado un servicio telefónico, así como, **una centralita** adecuados para la prestación del servicio, incluyendo la

posibilidad de que la persona usuaria del servicio pueda dejar mensajes de voz. Asumirá, durante la vigencia del contrato, la titularidad del número de red inteligente, que es la entrada del canal de voz de este servicio, 900 840 111. Una vez terminado este contrato, la titularidad de dicho número volverá al Gobierno Vasco.

La entidad adjudicataria será la encargada de todos los trámites de reasignación y enrutamiento del número 900 840 111.

La entidad adjudicataria deberá disponer y aportar los medios o dispositivos técnicos digitales que sean necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de manera adecuada, tanto de manera presencial como no presencial, por parte del equipo de trabajo.

En todo caso, los dispositivos y/o medios técnicos (digitales, móviles o equivalentes) empleados por la entidad adjudicataria para la prestación del servicio SATEVI deben de garantizar al menos cuatro atenciones de concurrencia durante las horas de atención presencial en el local. Así mismo, tanto en caso de atención presencial o no presencial, deben permitir dejar mensajes de voz en caso de línea ocupada.

El mensaje de voz para el caso de que la línea esté ocupada, deberá ser una elocución bilingüe que recomiende llamar al 112 en caso de tratarse de emergencia. Se devolverá la llamada a la persona usuaria que hubiere dejado mensaje en el buzón de voz, dispuesto al efecto por la entidad adjudicataria, cuando aquélla hubiere facilitado un número de teléfono de contacto y su petición expresa de conectar con el servicio.

También deben de garantizar la posibilidad de derivaciones de llamadas a otros servicios o recursos en los términos que se establezcan en los protocolos referidos a la materia objeto del contrato.

En todo caso, el coste que suponga la herramienta de SVISUAL y la herramienta para la traducción simultánea empleada. Así mismo, los gastos de mantenimiento, conservación, reparación, reposición o sustitución de todos los equipos y medios dispuestos para el servicio en cuestión correrán a cargo de la entidad adjudicataria, comprometiéndose por escrito ante la Administración, a la inmediata reparación o reposición de los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

7.- METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la ejecución del objeto del contrato será libre, a criterio de la entidad adjudicataria.

8.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá, además de las señaladas a lo largo del presente pliego:

- Garantizar en todo momento, la confidencialidad y anonimato de la persona que llame, salvo que voluntariamente se identifique.

A tal fin, se aplicarán las disposiciones correspondientes del Reglamento (UE)2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Garantizar la atención en las dos lenguas oficiales de la CAPV en caso de consultas escritas y en 51 idiomas en caso de llamadas telefónicas.
- Garantizar la protección de datos personales que obren en los archivos y herramientas informáticas utilizados para la prestación del servicio, en los términos prescritos en el Reglamento General (UE) de Protección de Datos y la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Garantizar la atención a las personas usuarias del servicio, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Cumplir, durante el periodo de ejecución del contrato, las condiciones relativas a inserción socio laboral, igualdad de mujeres y hombres, calidad de empleo y derechos laborales, así como las medidas de seguridad y salud laborales previstas en la normativa vigente.
- Garantizar la formación tanto inicial como continua y de reciclaje del personal en materia de igualdad y violencia machista contra las mujeres. Todos los gastos derivados de la formación del personal serán por cuenta de la entidad adjudicataria.
- Colaborar con la Dirección de Servicios Sociales en la difusión del servicio (campañas y acciones divulgativas, seminarios y jornadas, presencia en medios de comunicación...)
- Ofrecer formación e información sobre el servicio a diversos agentes en colaboración con la Dirección de Servicios Sociales.
- Colaborar con el resto de los servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres a través de los protocolos establecidos y en función de las competencias de cada organismo a fin de dar cobertura integral a la problemática planteada.

- A la terminación del contrato, la entidad adjudicataria queda obligada a seguir prestando el servicio por el tiempo que sea necesario para que se pueda llevar a cabo la transición del servicio a la nueva entidad adjudicataria de forma transparente para el servicio, y, sobre todo, sin que éste sufra ninguna merma o interrupción como consecuencia del cambio de operadora. En todo caso, la contratista es la responsable de llegar a los acuerdos necesarios con el vigente prestador de los servicios para garantizar una transición transparente sin interrupción ni impacto en el Servicio.
- Dirigir y supervisar técnicamente todo el servicio. En cuanto a las deficiencias técnicas que puedan impedir el normal desarrollo del servicio.
 - Proceder inmediatamente a su subsanación o a la comunicación de las mismas al servicio técnico que corresponda.
 - Comunicarlas al organismo contratante a fin de que pueda comprobar, si lo estima necesario, la correcta y puntual subsanación de los fallos producidos.
- Canalizar a la entidad contratante las sugerencias y quejas trasladadas por las víctimas, y/o personas allegadas o profesionales que intervienen en el ámbito de actuación.
- Disponer de los medios necesarios para la atención de las siguientes personas destinatarias del Servicio:
 - En el caso de personas usuarias que presenten discapacidad sensorial auditiva y/o del habla **se deberá prestar el servicio a través de la herramienta de SVISUAL** que permite y facilita la comunicación con las mismas.
 - En el caso de personas usuarias cuyo idioma sea diferente a los oficiales en la CAE se deberá prestar a través de un servicio de traducción simultánea dispuesto al efecto por la empresa adjudicataria. El servicio se prestará en 51 idiomas.
- Realizar las funciones y tareas que se otorguen al servicio en los protocolos en materia de atención a mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres.

9.- OBLIGACIONES DEL ORGANISMO CONTRATANTE

La Administración facilitará a la entidad adjudicataria el acceso a los canales para la prestación del servicio y a la herramienta informática precisa para la realización de las funciones y tareas del servicio. Asimismo, proporcionará su acceso a través de redes de comunicación, con las medidas de seguridad exigibles, y realizará el control de acceso, con la relación actualizada de personas usuarias.

10.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Además de los informes de seguimiento previstos en el punto 4.3, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se podrán realizar las reuniones que se consideren oportunas que permitan verificar y analizar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y poder tratar cuestiones relativas a la ejecución del contrato.

11.- COMUNICACIÓN.

En toda comunicación hacia terceros (correos electrónicos, cartelería, carpetas, presentaciones...) se incluirá el logo oficial del Gobierno Vasco y el nombre del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales como órgano promotor del proyecto, así como el nombre del servicio.

La utilización de los logos y la imagen corporativa debe realizarse conforme a la legislación aplicable.

Asimismo, se deberán utilizar ambas lenguas oficiales, euskera y castellano, en los carteles, textos y documentos que se elaboren, así como en los elementos de publicidad del servicio que se creen.