

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EN EL
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO DE TELETRADUCCIÓN.**

INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA

Expte. 2/2011

1º.- OBJETO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las características del servicio de teletraducción, consistente en un sistema de traducción lingüística a través de teléfono móvil, de llamada a tres, y de multiconferencia, con el fin de garantizar en la red de recursos de este Instituto el acceso a la información a todas las mujeres que se encuentran en nuestra Comunidad Autónoma.

Está compuesto de:

- 100 Packs telefónicos, que incluyen binauricular, teléfono móvil exclusivo y línea telefónica exclusiva.
- 16.000 minutos de teletraducción (a razón de 8.000 minutos por anualidad).

2º.- IDIOMAS Y LENGUAS COOFICIALES.

La traducción se prestará en los siguientes idiomas y lenguas cooficiales:

- Los idiomas extranjeros más usuales en la red de recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha: inglés, francés, alemán, chino mandarín, rumano y árabe.
- Los siguientes 45 idiomas y lenguas cooficiales: italiano, portugués, castellano, japonés, ruso, polaco, farsi, bambara, suniki, noruego, sueco, checo, finés, griego, turco, ucraniano, tailandés, esloveno, wolof, lituano, hindi, poular, holandés, húngaro, búlgaro, brasileiro, cantonés, eslovaco, euskera, serbocroata, danés, coreano, urdu, catalán, armenio, mandica, afgano, albanés, bereber, bosnio, taiwanés, georgiano, gallego, persa y sirio.

3º.- NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS OFERTAS.

La presentación de ofertas supone por parte del licitador la aceptación incondicional de las cláusulas de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



3.1. Contenido de la oferta.

3.1.1. Características técnicas de los equipos.

Biauricular manos libres, con una distancia entre ellos de 200 cms y con dos cables en el que cada uno de los cuales presenta un micrófono y un auricular, de forma que dos personas pueden simultáneamente comunicarse a través del teléfono con el intérprete.

El objetivo debe ser permitir que más de una persona establezca comunicación en un momento dado a través de un teléfono y su aplicación práctica más inmediata es conseguir un traductor a través de teléfono.

La empresa licitadora ha de ofertar equipos que cumplan estas especificaciones técnicas. El incumplimiento de algunas de estas especificaciones técnicas mínimas supondrá la exclusión de la oferta.

Se indicarán con claridad los materiales y los complementos que están incluidos en la oferta presentada.

Para facilitar una correcta evaluación, la empresa licitadora proporcionará los catálogos, datos técnicos adicionales y toda aquella información y documentos que estimen oportunos (en soporte papel).

El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que estime idónea para ello, podrá inspeccionar y ser informado del proceso de fabricación o elaboración del producto ofertado, pudiendo ordenar análisis, ensayos y pruebas de los materiales a emplear, así como establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo ofertado.

La falta de información o respuesta a las cuestiones planteadas será motivo de no valoración en el apartado correspondiente.

La empresa licitadora deberá contar con un sistema de seguimiento y evaluación del servicio y deberá generar un documento de garantía de satisfacción tanto para la usuaria como para el/la profesional que deberá constar de unas preguntas básicas con una puntuación.

3.1.2. Instalación de los equipos.

Se entenderá por instalación la entrega de material ofertado, su distribución física y la disposición de los requisitos técnicos necesarios para la conexión de los distintos suministros intrínsecos al equipo.

4º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

Los servicios de interpretación telefónica tendrán las siguientes características:

- **Disponibilidad inmediata (en horario de 24 horas los 365 días del año) de 6 idiomas:** inglés, francés, alemán, chino mandarín, rumano y árabe.
- **Disponibilidad del resto de idiomas,** hasta los 51, en horario de 8:00h a 18:00h de lunes a viernes.
- **Registro de usuarios ilimitado sin coste añadido.** Existirá flexibilidad en cuanto al registro de usuarios sin que suponga un sobrecoste en el precio de la cuota. Es decir, cada centro podrá registrar a todos los usuarios que desee sin suponer un incremento en la cuota mensual.
- **Acceso online a las estadísticas de consumos.**
- **Suministro del pack telefónico.** Estos packs serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso en la red de recursos de este Instituto, estando incluidos en el mencionado pack: Biauricular, Teléfono móvil exclusivo, Línea telefónica exclusiva.



5º.- AMPLIACIONES DEL SERVICIO.

- En caso de consumirse los minutos de la presente oferta, se podrá ampliar el servicio, facturando el exceso de minutos al mismo precio.
- En todo caso el servicio no se cortará por que se hayan consumido los minutos contratados, pero sí se deberá regularizar la situación en el plazo de 15 días.
- Por cada servicio se facturará un mínimo de 7 minutos.
- Se podrán solicitar otros trabajos tales como la traducción de textos, seminarios, presenciales, etc., cuyo importe se podrá cambiar por minutos de teletraducción.

6º.- OTRAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

6.1.- En cuanto a los complementos telefónicos, el adjudicatario se compromete a: Reposición de equipos internos del Call Center en 24 horas (día laboral).

- Sustitución de líneas telefónicas de forma inmediata gracias a la contratación con varias operadoras (día laboral).
- El mantenimiento y reposición de los packs telefónicos será por cuenta del contratista. En caso de avería la reposición deberá hacerse en un plazo máximo de 24 horas y se habilitará la alternativa que permita la continuidad del servicio.

6.2.- El adjudicatario se obliga a la formación de los profesionales designados por el Instituto de la Mujer de acuerdo con la buena práctica en uso y con el plan de formación que incluirá en su oferta. La formación básica de los usuarios (para aquellos elementos que lo requieran), previa autorización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha,



habrá de completarse en los 7 días naturales siguientes a la fecha que le fuera notificada por el Instituto de la Mujer.

6.3.- Por lo que respecta a la información, las especificaciones son las siguientes:

- Toda la información comunicada o transferida, por cualquiera de las partes firmantes a las otras partes, deberá permanecer en propiedad de la parte comunicante, siendo necesario que la empresa adjudicataria haya implantado algún sistema de gestión de la seguridad de la Información.
- La empresa y sus empleados se obligan a guardar secreto de cualquier información relativa a los clientes o profesionales, a las que puedan tener acceso.
- Toda la información relativa a personas está sujeta a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal.
- Las partes se comprometen que, sin limitación de tiempo, cualquier información confidencial deberá tratarse como tal; por lo tanto las partes se comprometen a:
 1. Mantener en estricta confidencialidad los datos a los tuvieran acceso.
 2. No utilizar dichos datos para un propósito diferente al establecido en las bases del contrato.
 3. Proteger la información confidencial de cualquiera de las partes, contra la comunicación a terceros, en la misma manera y con el mismo grado de esfuerzo, como protege su propia información confidencial.
 4. Limitar la transferencia de la información confidencial de cualquiera de las partes, a aquellos empleados propios que necesiten conocerla.

Las obligaciones reseñadas en la presente estipulación permanecerán vigentes con posterioridad a la finalización del contrato.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 100.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, **acuerdo su aprobación.**

En Toledo, a 17 de febrero de 2011.

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA



Fdo.: Ana de la Hoz Martín.