

EXPEDIENTE: 2020-0-81

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA TELEFÓNICA PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión del Servicio de traducción simultánea telefónica en idiomas o dialectos distintos del español, para el Hospital Universitario 12 de Octubre y sus centros dependientes.

La prestación de este servicio está condicionada a la cesión, sin coste alguno, por parte de la empresa adjudicataria, durante la vigencia del contrato, de los equipos técnicos necesarios para la interpretación telefónica. Estos serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso al Hospital Universitario 12 de Octubre.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará durante las 24 horas los 365 días del año de manera inmediata tras su solicitud, a través de 12 packs telefónicos custodiados en el Hospital Universitario 12 de Octubre.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

En el momento de precisarse la prestación objeto del contrato, los packs telefónicos necesarios para poder acceder al mismo, serán trasladados al servicio que lo requiera de este Hospital, o de sus centros adscritos, por personal propio del mismo.

El servicio de traducción telefónica se prestará para los pacientes que precisen traducción de su lengua al castellano, en cualquiera de los servicios del Hospital y así poder facilitar la comunicación y la comprensión entre estos y los profesionales de este Hospital y sus centros dependientes, de manera que se pueda realizar un diagnóstico adecuado y prescribirse un tratamiento que sea comprendido tanto por los pacientes como por sus familiares.

4. MEDIOS TÉCNICOS Y PERSONALES

La empresa o entidad adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para prestar el servicio.

La empresa adjudicataria facilitará al menos **12 dispositivos o packs de accesibilidad** que consten de un teléfono celular u otro tipo de material con una línea telefónica activa con un bloqueo específico móvil de red sólo para poder utilizarla en servicios concretos. Los packs constarán de binauricular, dispositivo sencillo manos libres alámbrico que proporcione la suficiente comodidad, que garantice la confidencialidad, y que facilite la comunicación y permita

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS EXP. PAS 2020-0-81

la interpretación telefónica necesaria. Además el adjudicatario facilitara sin cargo esponjillas de sustitución para los auriculares en función de las necesidades del Hospital.

Además, la empresa adjudicataria facilitará un número de teléfono único y exclusivo de acceso al servicio, permitiendo seleccionar de manera intuitiva el idioma del que se solicita intérprete. El número de teléfono al que se llamará para acceder al servicio será gratuito.

Todas las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo razonable en lo que se desarrolla la consulta, contemplando en este tiempo el establecimiento de llamada con el teléfono único de acceso, la identificación de cliente autorizado, gestión del idioma, enrutamiento de la llamada al/la intérprete seleccionado/a e inicio de la interpretación.

La empresa adjudicataria será responsable de que la tecnología empleada en el caso de la interpretación telefónica sea la idónea para garantizar la prestación del servicio, garantizando la calidad de la interpretación o traducción solicitada. Para ello, deberá disponer de la infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario y sus correspondientes licencias.

Los equipos técnicos necesarios para la interpretación telefónica serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso al Hospital Universitario 12 de Octubre.

Tanto el mantenimiento como la reposición de estos equipos será por cuenta de la empresa adjudicataria, debiendo realizarse su reposición en caso de avería en un plazo máximo de 24 horas, habilitando mientras tanto una alternativa que permita la continuidad del servicio, sin producirse la interrupción del mismo.

La empresa adjudicataria deberá contar para la ejecución del presente contrato, con personal suficiente con la cualificación necesaria, tanto en relación con sus competencias lingüísticas y de interpretación, contando con formación oficial como intérprete en aquellas lenguas en que dicha titulación exista y experiencia profesional debidamente acreditada.

Los requisitos de los intérpretes que presten servicios en este contrato deberán contar con el dominio suficiente de la lengua castellana y de la lengua extranjera, acreditando el conocimiento del idioma correspondiente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Titulaciones oficiales que acrediten el conocimiento del idioma, expedidas por centros oficiales u homologados en España, como Licenciaturas, Diplomaturas, Grados o Titulaciones expedidas por las Escuelas de Idiomas, carreras en Filología de alguno de los idiomas de prestación exigidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, Licenciatura/Diplomatura/Grado de Traducción/Interpretación, Titulación de Intérpretes Jurados o programa de postgrado en interpretación y/o traducción así como una experiencia profesional mínima de tres años.
- b) Otras titulaciones universitarias con más de tres años de experiencia documentada en traducción /interpretación.
- c) Nativo del país.
- d) Podrá justificarse el conocimiento mediante acreditación de óptima competencia lingüística en las lenguas en las que se va a trabajar (caso de dialectos africanos, asiáticos

y lenguas minoritarias), así como por una experiencia profesional mínima de dos años que acredite los conocimientos necesarios para traducir e interpretar desde una lengua materna a otro idioma extranjero y viceversa.

Excepcionalmente, cuando la dificultad del idioma así lo aconseje, el contratista podrá aportar al servicio personal entendido en aquél.

5. IDIOMAS

Los idiomas que el servicio tendrá disponibles serán como mínimo los que se relacionan a continuación:

EUROPA OCCIDENTAL	EUROPA ORIENTAL	PAISES NÓRDICOS	ASIA	ORIENTE MEDIO	ÁFRICA
Alemán	Albanés	Danés	Chino Cantonés	Afgano	Bambara
Catalán	Armenio	Finés	Chino Mandarín	Árabe	Bereber
Francés	Bosnio	Noruego	Coreano	Persa	Farsi
Gallego	Búlgaro	Sueco	Japonés	Sirio	Hindi
Griego	Checo		Tailandés	Turco	Mandinga
Euskera	Eslovaco		Taiwanés		Sonique
Inglés	Esloveno		Bengalí		Poulaar
Italiano	Georgiano				Urdu
Holandés	Húngaro				Wolof
Portugués/ Brasileño	Lituano				
	Polaco				
	Rumano				
	Ruso				
	Serbo-croata				
	Ucraniano				

El servicio de interpretación y traducción que se contratan se prestarán en cualquier idioma y podrán ser del español a cualquier otro idioma o dialecto o viceversa.

En caso de necesitarse interpretación de un idioma no incluido entre los ofertados inicialmente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días hábiles, presentar una solución alternativa e incluirlo, al menos temporalmente, y mientras se mantenga la intervención que lo requiera, entre los idiomas ofertados.

6. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

A efectos de la coordinación del servicio contratado, la empresa adjudicataria se adecuará en todo momento a los criterios técnicos, en base a las prioridades y objetivos preferenciales, establecidos por el Hospital en cada momento.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS EXP. PAS 2020-0-81

Las relaciones entre el Hospital y la empresa adjudicataria del servicio se llevará a cabo a través del servicio responsable del contrato y de la persona delegada o coordinadora de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria facilitará la correspondiente justificación de la prestación de los trabajos realizados mensualmente. En dicho/s justificante/s se hará/n constar obligatoriamente la identificación del Servicio donde se realice la prestación, el nombre del intérprete/traductor, la fecha de realización del trabajo, el idioma utilizado y el tiempo en minutos empleados en la intervención.

9. OTROS

El presente pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato.

EL DIRECTOR DE GESTIÓN,

Fdo.: José Nieves González