



## DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS PARA LA ADHESIÓN AL CONVENIO ENTRE FEMP - CLM Y FESORMANCHA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS

### INDICE

- 1.- Descripción de la solución SVisual
- 2.- Modalidades del Servicio.
- 3.- Servicio de interpretación en lengua de signos física
- 4.- Tiempo de aprovisionamiento del servicio
- 5.- Propuesta económica
- 6.- Logo de accesibilidad

### 1.- DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN SVisual

SVisual es una plataforma “call center” de video que presta un servicio de video interpretación en lengua de signos española.

#### 1.1.- VIDEO INTERPRETACIÓN

**DEF:** La video interpretación es un proceso de interpretación, esto es, una vía de comunicación entre una persona sorda y una persona oyente, con la peculiaridad de que en lugar de forma presencial, se realiza a distancia, a través de la figura del videointérprete.

La videointerpretación es posible gracias a un elemento fundamental, la Video Conferencia.

Esto permite la conexión de vídeo a tiempo real entre una persona sorda y un intérprete, situado físicamente en otro lugar, y establecer por tanto, una comunicación en LSE.

El servicio de video interpretación comienza en este momento, cuando el intérprete, a través del canal de comunicación que establece la videoconferencia, recibe la información de la persona, empresa o entidad con la que el usuario sordo quiere contactar, para inmediatamente después establecer dicho contacto y comenzar la comunicación. Este contacto se realiza telefónicamente.



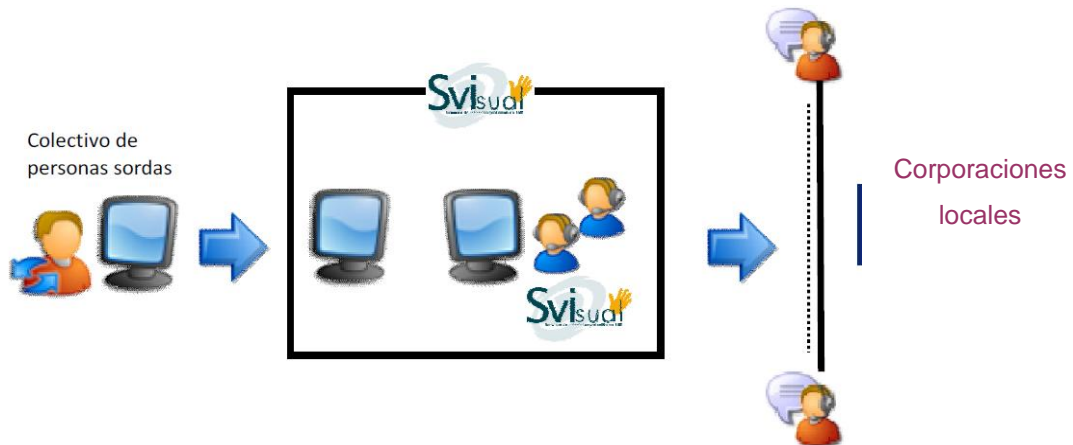
## 1.2.- SOLUCIÓN SVISUAL - DESCRIPCIÓN

La solución SVisual consiste en la prestación de un servicio de video interpretación en lengua de signos española (LSE). Para poder realizar esta labor, se ha desarrollado e implantado una plataforma call center de video que permite la prestación de dicho servicio de forma eficiente y continuada, de tal modo que cualquier persona sorda que cuente con una determinada tecnología y empleando el sistema de comunicación que mejor se adapte a sus preferencias (lengua de signos, voz, lectura labial, texto,...) pueda contactar a través de la alternativa que desee con una persona oyente gracias a dicha plataforma. La plataforma gestiona todas las llamadas entrantes, les asigna un video intérprete, y establece las comunicaciones con el exterior vía telefónica.

La solución SVisual permite establecer el sistema de comunicación que desee el usuario, en función de sus preferencias personales.

## 1.3.- ESQUEMA GRÁFICO DE LA SOLUCIÓN SVISUAL

La solución SVisual puede representarse a través del siguiente esquema, para describir su funcionamiento:



## 1.4.- CONFIDENCIALIDAD Y PROFESIONALIDAD

El servicio SVisual garantiza la confidencialidad del servicio y la total privacidad de las llamadas. Los puestos de video-interpretación están diseñados para preservar la intimidad de los usuarios y el contenido de sus conversaciones.



Los datos que se faciliten a SVisual estarán protegidos bajo la ley orgánica del 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y las conversaciones que tengan lugar durante su utilización no serán grabadas. SVisual se compromete a velar por la privacidad de sus usuarios.

Por otro lado, los intérpretes que trabajan con SVisual son intérpretes cualificados con una amplia experiencia en servicios ordinarios de interpretación de la lengua de signos española, que han sido expresamente formados en la práctica de la videointerpretación y entrenados en las técnicas específicas y conocimientos que la interpretación por vídeo requiere.

Los video-intérpretes, al igual que en su trabajo diario como intérpretes de lengua de signos poseen y cumplen un código deontológico que garantiza la confidencialidad y privacidad de su llamada.

Están perfectamente entrenados para atender la modalidad específica de Servicio de video-interpretación que el usuario requiera, tanto si desea realizar la llamada en lengua de signos española, en lengua de signos española con apoyo en la lectura labial o utilizar su propia voz para comunicarse y recibir la información en lengua de signos española con o sin apoyo en la lectura labial.

## 2.- MODALIDADES DEL SERVICIO

Los servicios contemplados en la presente oferta incluyen tanto la modalidad presencial a través de un punto de acceso desde una sede definida por el cliente como la modalidad web accesible por el usuario desde su casa o desde una sede definida por el cliente a través de un enlace en el portal/web del cliente.

La propuesta incluye la personalización del servicio para el cliente, consistente en:

- Videos de bienvenida al servicio, de espera y fuera de horario de atención personalizados;
- Protocolo personalizado de atención por parte del agente videointérprete;
- Diseño personalizado de la herramienta web
- Configuración de los videoteléfonos de los puntos de acceso presenciales.



## **2.1.- MODALIDAD PRESENCIAL VÍA VIDEOTELÉFONO**

En esta modalidad, el cliente dispondrá de un acceso presencial al servicio desde un punto físico definido por el cliente

De esta manera, cada vez que un usuario acceda de forma presencial a dicho punto de acceso del cliente, éste accederá al servicio de videointerpretación, a través de un ordenador con webcam o una Tablet instalados para tal fin, de manera que la comunicación entre el usuario y el cliente se llevará a término gracias a la interpretación que el agente videointérprete realizará.

El ordenador con webcam o la Tablet que han de colocarse en el punto de acceso del lado del cliente así como la infraestructura de red necesaria para garantizar el correcto acceso al servicio corren de parte del cliente y no están incluidas en la oferta. El ancho de banda requerido para las comunicaciones en el punto de acceso presencial es de 384 kb / 384 kb (bajada/subida) garantizados y estables.

## **2.2.- MODALIDAD VÍA WEB A TRAVÉS DE UN ENLACE EN EL PORTAL DEL CLIENTE**

El cliente dispondrá de un acceso a la plataforma SVisual a través de un enlace web ubicado en la propia web/portal del cliente con una contraseña. Este acceso enlazará a una URL ubicada fuera del dominio del cliente (del tipo: [http://nombre\\_cliente.svisual.org](http://nombre_cliente.svisual.org)), cargará un entorno gráfico conforme al diseño web corporativo del cliente y una herramienta que incorpora un componente de video para facilitar la visualización entre el usuario y el agente videointérprete, y un componente de chat que facilita la comunicación escrita entre ambos.

De esta manera, un usuario podrá acceder (desde cualquier punto en el que éste se encuentre) al servicio de atención del cliente sin más que entrar en el portal del mismo y acceder al enlace anteriormente mencionado. El agente videointérprete que atienda la llamada de video entrará a su vez en contacto telefónico con el call center del cliente mediante el número de acceso que éste facilite para el servicio, posibilitando de nuevo la comunicación entre usuario y cliente.

Para este fin, el cliente pondrá a disposición de SVisual un número de teléfono de contacto. En caso contrario, esta modalidad del servicio no podrá ser contratada.

La realización del diseño gráfico (para los que el cliente deberá facilitar las hojas de estilo de su web) de la herramienta de video llamada SVisual web incluida en la oferta, contará con los siguientes elementos:



- Una cabecera de página con el logotipo del cliente y un texto con el nombre del cliente,
- Un pie de página corporativo del cliente,
- La herramienta de comunicación previamente descrita.

En ningún caso se incluirán menús correspondientes a la web del cliente.

### 3.- SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS FÍSICOS

**DEF:** el intérprete de lengua de signos es un profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas o con discapacidad auditiva y sordociegas

Dentro del ámbito de actuación del convenio se proporcionarán servicios de interpretación de manera presencial para actos oficiales tales como pregones, plenos,...

Este servicio funciona a través de un Centro de Coordinación que gestiona la totalidad del Servicio ubicado en la sede de Federación de Personas Sordas de CLM. Y la forma de solicitud del mismo es el siguiente:

- De forma presencial
- A través del teléfono de FESORMANCHA (967 22 33 57)
- A través de fax (967 22 33 57)
- A través de sms específico al teléfono móvil asignado al Centro de Coordinación del Servicio (675.62.08.56).

Los servicios deberán solicitarse con un mínimo de 10 días de antelación aportando los siguientes datos:

- Nombre de la persona o entidad solicitante.
- Información del tipo de servicio (siempre que sea posible se facilitara un dossier sobre el contenido a fin de ofrecer una interpretación con la mayor calidad posible)
- Fecha, lugar y hora de realización del mismo.
- Duración estimada de servicio.



#### 4.- TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO

Una vez notificada la contratación del servicio por parte del cliente y facilitados todos los textos necesarios para la personalización del servicio, se procederá a dar de alta el mismo mediante la creación en la plataforma de la campaña correspondiente y a llevar a cabo los trabajos de personalización.

A partir de ese momento se contempla un tiempo máximo de aprovisionamiento para la puesta en marcha del servicio de 15 días hábiles, quedando condicionada por los tiempos de aprovisionamiento del videoteléfono y por la configuración del mismo en el punto de acceso de la red del cliente.

#### 5.- PROPUESTA ECONÓMICA

Cada Corporación Local, interesada en la contratación de estos servicios, deberá firmar un acuerdo de adhesión al presente convenio y remitir la solicitud del servicio a FESORMANCHA, y contratar el número de horas que consideren que van a necesitar, tanto si son prestados presencialmente como por medio de la plataforma "SVisual":

TIEMPO CONTRATADO	IMPORTE (€)
1 Hora	60
2 Horas	115
3 Horas	165
4 Horas	210
6 Horas	325
8 Horas	375
10 Horas	490
20 Horas	975
30 Horas	1.465



40 Horas	1.930
50 Horas	2.420
60 Horas	2.905
70 Horas	3.395
80 Horas	3.860
90 Horas	4.350
100 Horas	4.825

FESORMANCHA proporcionará a cada corporación Local que contrate el servicio de videointerpretación por medio de la plataforma "SVIsual" una clave de usuario y una contraseña con el fin de acceder a una web diseñada al efecto en el que se incluirá el logotipo de dicha entidad.

El alta supondrá un pago único de 100€ (exento de IVA) independientemente del número de horas contratadas.

Atendiendo a las circunstancias especiales en determinados días y horas, las tarifas se verán modificadas en las cuantías siguientes en los casos que se detallan a continuación:

DÍAS	HORARIO	INCREMENTO DE TARIFA
Laborales	Nocturno: De 22h a 8 h	20%
Festivos y Fines de Semana	Diurno: de 9 a 21:00 h	20%
Festivos y Fines de Semana	Nocturno: De 22h a 8h	30%

Las tarifas anteriores tendrán vigencia durante el ejercicio 2013, reservándose FESORMANCHA la posibilidad de actualizar las mismas cada año a razón del IPC anual.



En caso del servicio de atención a través de SVisual el horario de atención estará siempre comprendido de 9h a 14.30h en horario de atención al público de las Corporaciones Locales.

Los servicios no se comenzarán a prestar hasta la recepción del pago del total del paquete de horas contratadas. Los extras se facturarán a parte (incremento de tarifas u horas extras).

El paquete de horas contratadas tendrá una caducidad anual.

## 6.- LOGO DE ACCESIBILIDAD EN LENGUA DE SIGNOS

Todas las corporaciones locales que se adhieran al presente convenio se les proporcionará el siguiente logo para que aparece a continuación para que sea colocado de manera visible en aquellos lugares donde se considere a parte del punto de video interpretación como puede ser la web del ayuntamiento, cartelería,...

