ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

LUGAR: Sede Central de EPES (Campanillas - Málaga)

FECHA: 5 de noviembre de 2018

EXPEDIENTE: 18002110

OBJETO: Servicio de traducción lingüística para usuarios/as no hispanohablantes de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

ASISTENTES:

Presidente: El Director Económico y de Servicios Generales, D. José María Carrascosa Ortega.

Vocales: El Subdirector asistencial, D. José María Álvarez Rueda
La Subdirectora de la Unidad de Comunicación, D.ª María Dolores del Valle López
D. Enrique Bravo Escudero, en funciones de la Asesoría Jurídica de EPES.
La Responsable de Control Interno, D.ª María del Carmen Blanco Dalmau

Secretario: El Coordinador Técnico del área Económica y de Servicios Generales, D. Juan Alberto Rosas Fernández

A las 11:30 horas se reúnen los miembros de la Mesa de Contratación para realizar la valoración de la documentación del Sobre nº 2 relativa a los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor, de las propuestas admitidas a licitación.

El comité técnico asesor ha entregado a la Mesa de Contratación el informe que se adjunta con la valoración de las propuestas correspondiente a los criterios de adjudicación que se valoran mediante un juicio de valor.

Seguidamente se resumen las puntuaciones otorgadas a las propuestas que se han valorado, cuya justificación queda recogida en el informe adjunto.

Criterio	Dualia Teletraducciones, S.L.	Seprotec Traducción e Interpretación, S.L.	Ofilingua, S.L.
Infraestructura técnica y tecnológica a disposición del servicio con criterios de disponibilidad, capacidad, especificidad	15,00	13,00	10,00
Adecuación de los recursos humanos y su organización	8,00	6,00	4,00
Plan de contingencia para corregir las incidencias técnicas que pudieran impedirla correcta prestación del servicio	6,00	4,00	3,00
Puntuación Total	29,00	23,00	17,00

Examinado el informe de valoración que se adjunta, la mesa de contratación acuerda:

1º Que las propuestas de los licitadores cumplen de forma general los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas del que es objeto esta licitación.

2º Asumir la valoración de las propuestas, recogida en el informe de la comisión técnica asesora, tanto en cuanto a su puntuación como a su justificación.

No habiendo más asuntos que tratar, leída el acta por todos los asistentes, se aprueba por unanimidad la misma, levantándose la sesión a las 12:15 horas del día de la fecha.

El Secretario | El Presidente

INFORME QUE EMITE EL COMITÉ TÉCNICO ASESOR SOBRE LA ADECUACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES CONFORME A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, ASÍ COMO LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR, CORRESPONDIENTES AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE TELETRADUCCIÓN LINGÜÍSTICA PARA USUARIOS/AS NO HISPANOHABLANTES DE LA CONSEJERÍA DE SALUD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPTE. 18002110)

Relación de Licitadores cuyas ofertas se valoran:

- **Dualia Teletraducciones SL**
- **Ofilingua SL**
- **SeproTec Traducción e Interpretación S. L.**

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR:

La valoración se ha realizado de acuerdo a los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor que se han establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

A. Infraestructura técnica y tecnológica (0 a 16 puntos)

En función de la infraestructura técnica y tecnológica a disposición del servicio con criterios de disponibilidad, capacidad, especificidad, así como aquéllos medios que supongan un valor añadido al servicio (equipos de comunicación, plataforma de signos para personas sordas, plataforma multilingüe, video conferencia, uso de software libre, accesos a través de VoIP, plataforma tecnológica que permita la transmisión de documentos escritos), así como otras aportaciones técnicas que aumenten la calidad del servicio.

B. Recursos Humanos y su organización (0 a 8 puntos)

Se valorarán la adecuación de los recursos humanos y su organización, en relación con la tecnología disponible.

C. Plan de Contingencias y medidas correctoras (0 a 6 puntos)

Plan de contingencia para corregir las incidencias técnicas que pudieran impedir la correcta prestación del servicio. Medidas correctoras.

A. Infraestructura técnica y tecnológica (0 a 16 puntos)

- **Dualia Teletraducciones SL**
  - Dualia dispone de dos centros, uno contratado con un proveedor de Housing (alojamiento de servidores) y otro se trata de un CPD propio. Ambos con SAIS con tiempos de alimentación del orden de varias horas. Dispone de un sistema de Virtualización que permite independizar la plataforma del hardware y por lo tanto replicar el servicio en minutos. Proporcionando escalabilidad, que pueden estar muy en relación con la disponibilidad en momentos de alta demanda inesperada.
  - Ofrece comunicación de diferentes tipos de tecnologías, ISDN, Telefonía básica, IP, y Media Gateways para conectar con diferentes tipos de protocolos de señalización de comunicaciones. Suponen 22 servicios de interpretación simultánea en pico improvisto, y 60 provistos.
  - Expone que ha desarrollado un producto de comunicación específico para su uso en los sistemas de traducción, del cual tiene la propiedad intelectual.
  - Permite acceso a su intranet para gestión del servicio, y como valor añadido al acceso a los servicios de traducción ofrece posibilidades como:
    - Videoconferencia.
    - Plataforma de signos para personas sordas.
    - Plataforma multilingüe
    - Traducción de documentos
  - Dualia declara el uso de software libre, que va en sintonía con el apoyo de la Junta de Andalucía a este tipo de software en ciertos ámbitos.

- **SeproTec Traducción e Interpretación S. L.**
  - Ofrece redundancia de servidores, pero no de CPDs. Dispone de SAIs, grupos electrógenos, e incluso SAIs por rack de servidores y equipos, algo muy valorable. La disponibilidad del servicio estaría sujeta a duración de suministro en grupo electrógeno. Dispone de personal propio para la resolución de problemas, y procedimientos para contingencias, menciona equipamiento específico para copias de seguridad, y acceso a red por tres operadores independientes.
  - Ofrece 300 Terminales digitales y 350 Extensiones virtuales ampliables. Ofrece un margen de aumento del 30% para picos de demandas con ampliación en caso de ser superado.
  - Habla de recursos y medios técnicos y humanos suficientes para hacer frente a todo tipo de necesidades lingüísticas (llamadas de urgencias, traducciones de conversaciones ordinarias o de documentos). Además menciona el uso de una aplicación realizada a medida para gestionar los servicios de teletraducción.

- Ofrece una plataforma de gestión online, declarando que permite integrarse con una amplia variedad de programas y archivos, utiliza tecnología VoIP.
- Se observa el uso de software libre, que va en sintonía con el apoyo de la Junta de Andalucía a este tipo de software en ciertos ámbitos.

- **Ofilingua SL**
  - Ofrece sistemas de alimentación interrumpida para proteger el sistema. Ofrece un sistema de balanceo de las comunicaciones en caso de fallo (ADSL-fibra). También habla de sistemas de seguridad, como son sistema de copias de seguridad y antivirus corporativo. Dispone de soporte técnico para temas de mantenimiento e incidencias.
  - Ofrece 8 líneas de entrada, y un máximo de 20 extensiones.
  - Especifica que pondrá recursos para identificar necesidades tecnológicas con Salud Responde.
  - Dispone de una web como herramienta con un área de clientes, para una futura oficina virtual.
  - No especifica el uso de software libre.

Valoración conjunta de la infraestructura técnica y tecnológica (0 a 16 puntos):

- Se constata que las tres empresas disponen de recursos suficientes para la prestación del servicio óptimo sin embargo Dualia dispone de CPD redundante valorándose en cuestiones de disponibilidad.
- Las tres empresas ofrecen capacidad técnica suficiente.
- En cuanto a la especificidad las tres empresas hablan de accesos web dedicado a un cliente en general, pero ninguna ofrece un servicio especial para Salud Responde, como por ejemplo, un sistema de integración específica mediante servicio web. Valorándose con la misma puntuación.
- Las tres empresas ofrecen distintos aspectos de valor añadido como Plataforma Multilingüe, accesos VoIP, plataforma tecnológica para la subida de documentos, etc. sin embargo Dualia es la única que pone a disposición de Salud Responde una Plataforma de Lenguaje de signo para las personas sordas. Valorándose especialmente la Plataforma de Lenguaje de signos al ser una reivindicación de colectivos de la ciudadanía hacia el Sistema Sanitario sobre la mejora en la accesibilidad. Ofilingua no especifica el uso de software libre.
- Las tres empresas ponen a disposición de Salud Responde monitorización online de los servicios y estadísticas de los mismos, acceso a curriculum vitae de los traductores, etc.

Empresa	Puntuación
Dualia Teletraducciones SL	**15**
Ofilingua SL	**10**
SeproTec Traducción e Interpretación S. L.	**13**
Puntuación posible en Infraestructuras	16

B. Recursos Humanos (De 0 a 8 puntos)

- **Dualia Teletraducciones SL**

  Incluyen detallada y pormenorizada estructura y gestión de los recursos humanos a disposición del proyecto con los siguientes apartados:
  - Diagrama de Organización de Empresa.
  - Enumera los responsables de proyecto, incluyendo requisitos, cualificaciones y nombre y apellidos de los mismos.
  - Procedimiento detallado de selección/incorporación de nuevos interpretes nominativamente.
    - Estudio de Curriculum
    - Solicitud de Garantías
    - Prueba de Interpretación
    - Evaluación de Prueba
    - Formación Nuevas Incorporaciones.
      - Realización y uso de servicios.
      - Formación Específica de interpretación en los Servicios Públicos, especialidad Científico – social.
  - Disponen de plataforma propia de formación con acceso a los siguientes cursos:
    - Gestión de emociones en entornos sanitarios,
    - Comunicación de malas noticias,
    - El duelo en las diferentes culturas,
    - Rituales de algunas culturas en el entorno sanitario.
    - Comunicación paciente – médico.
  - Participa en ponencias, seminarios y congresos.
  - Presentan un detallado plan de Igualdad el cual es muy extenso y adecuado especificando detalladamente su aplicación en casos de:
    - Conciliación de vida laboral, familiar y personal
    - Maternidad / Paternidad
    - Lactancia
    - Excedencias por motivos familiares o por estudios
    - Reducciones de jornada
    - Flexibilidad horaria
    - Protección victimas violencia de genero
    - Protocolo de prevención frente al acoso sexual y por razón de género.
  - Sistemática para evaluación de intérpretes.
  - Medición de satisfacción del cliente.

- **SeproTec Traducción e Interpretación S. L.**
  - SeproTec especifica un correcto desarrollo de los equipos multidisciplinares con interlocutores específicos para la correcta gestión de servicio, compuesto por:
    - Gestora de Cuentas
    - Coordinadores Servicios de Teletraducción.
    - Gestores de proyectos de traducción
    - Responsables técnicos
    - Interpretes

    Facilitan listados con equipo de coordinación y de intérpretes.
  - Se citan tanto los procedimientos de selección y formación para nuevos integrantes de plantilla como los procedimientos para la evaluación y aceptación de proveedores externos. Así como manual de calidad y controles a proveedores.
  - Formación de intérpretes y coordinadores:
    - Actividad interactiva a distancia tutorizada, intercambio interactivo de aportaciones de intérpretes, creación de bases de datos y glosarios multilingües de terminología sanitaria.
    - Cursos de primeros auxilios
    - Fomento de la diversidad cultural
    - Practicas de gestión informática aplicada a la interpretación.
    - Posibilidad de organización de formación específica al servicio prestado.
  - No especifican un plan de Igualdad y no se aporta procedimientos de selección de intérpretes así como la evaluación de la satisfacción del cliente.

- **Ofilingua SL**
  - Dispone de un taller de traducción en sus dependencias en horario de 8 a 20 horas. Cuenta con una red de colaboradores para casos puntuales y zona reservada para Salud Responde vía web.
  - Facilita el número de intérpretes en plantilla así como los tipos de contrato, pero no facilita la estructura adscrita al proyecto.
  - No indica procedimiento para la selección de intérpretes, la formación y la evaluación de los futuros interpretes.
  - No detalla plan de igualdad, proceso de selección ni plan de formación de profesionales.

Valoración conjunta de B. Recursos Humanos:

- Dualia presenta una organización del servicio, en lo que respecta a los recursos humanos disponibles, mucho más estructurada y pormenorizada que los otros dos licitadores. Especificando Dualia los requisitos del personal responsable de la ejecución y añadiendo nominativamente el puesto, la experiencia, la formación necesaria para optar al puesto y las funciones. Mientras que los otros dos licitadores incluyen la relación de personal del que disponen para la ejecución del servicio sin entrar a detallar en profundidad los requisitos curriculares.
- Dualia dispone de un detallado proceso de selección, incorporación y evaluación de intérpretes mucho más conciso y claro. Así mismo dispone de un Plan de Igualdad muy detallado y pormenorizado. Los licitadores SeproTec y Ofilingua detallan someramente los procedimientos de selección y formación para nuevos intérpretes. No especificando SeproTec y Ofilingua un Plan de Igualdad.

Empresa	Puntuación
Dualia Teletraducciones SL	**8**
Ofilingua SL	**4**
SeproTec Traducción e Interpretación S. L.	**6**
Puntuación posible en Recursos Humanos	8

C. Plan de Contingencia (De 0 a 6 puntos)

- **Dualia Teletraducciones SL**
  - Ante incidencias de comunicaciones, facilitan diferentes líneas de soporte y comunicación inmediata, tres vía telefónica y una web.
  - Divide las incidencias entre incidencias de interpretación e incidencias técnicas y las cataloga según diferentes niveles de gravedad (leves, medio y grave) y tratamiento de las mismas según el nivel de impacto.
  - Dispone de Proceso de control de No conformidades y Gestión de medidas correctoras muy amplio y bien desarrollado.
  - Sistema de identificación de amenazas potenciales para: servidores, centralita, sistemas de seguridad, impresoras, etc. y los correspondientes procedimientos para su gestión.

- **SeproTec Traducción e Interpretación S. L.**
  - Disponen de solución Informática para gestión de proyectos.
  - Departamento interno respaldado por empresa externa de soluciones informáticas, no indica nombre ni adjunta protocolos.
  - Protocolo de interrupción de comunicación que deriva a una plataforma de comunicación.
  - Describe la gestión de incidencias y las acciones correctivas el Servicio de Teletraducción y Servicio de Traducción, aportando las medidas que se adoptan en las que incluye amonestaciones, programas de formación, mayor o menor automatización de los sistemas de comunicación, etc. sin especificar en detalle.

- **Ofilingua SL**
  - No se especifica un Plan de Contingencia desarrollado con la relación de posibles procedimientos de actuación. Haciendo solo mención a la existencia de una SAI para suministro eléctrico en caso de corte de electricidad y de qué hacer en caso de caída de operador telefónico con solución de enrutamiento a un teléfono 902 para desviarlo a la llamada hacia la red. Hace mención a la posibilidad de instalar 2 nuevos sistemas de centralitas digitales redundantes pero no los tiene disponibles. Cuenta con contrato de mantenimiento informático externo.

Valoración conjunta de C. Plan de Contingencias:

- Los tres licitadores presentan un plan de contingencia para paliar desviaciones y posibles interrupciones del servicio, sin embargo, el licitador Dualia lo hace de forma segmentada en niveles de criticidad aportando medidas más concretas y completas a adoptar en cada caso. Dualia identifica amenazas de diferentes áreas de forma pormenorizada, detallando los procesos internos en la gestión de incidencias. SeproTec gestiona sus incidencias y acciones correctivas de forma muy genérica. Sus medidas correctoras no son tan detalladas y completas como el anterior licitador. Ofilingua hace referencia a la existencia de un SAI para solventar posibles interrupciones de suministro siendo escasamente descriptivo su plan de actuación con otras incidencias.

Empresa	Puntuación
Dualia Teletraducciones SL	**6**
Ofilingua SL	**3**
SeproTec Traducción e Interpretación S. L.	**4**
Puntuación posible en Plan de Contingencias	6

Una vez valorada la adecuación de las propuestas a los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas Dualia Teletraducciones SL, Ofilingua SL y SeproTec Traducción e Interpretación SL, y valorados los criterios expuestos anteriormente este Comité Técnico Asesor concluye que la valoración final resulta en la siguiente puntuación.

Valoración Final A + B + C:

Empresa	Puntuación
Dualia Teletraducciones SL	**29**
Ofilingua SL	**17**
SeproTec Traducción e Interpretación S. L.	**23**
Máxima Puntuación (A+B+C)	30