PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN LINGÜISTICA PARA USUARIOS/AS NO HISPANOHABLANTES DE LA CONSEJERIA DE SALUD (Expte. 18002110).

1. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de traducción lingüística para usuarios/as no hispanohablantes solicitadas a través del Centro de Información y Servicios Salud Responde, que mejore su accesibilidad a sus servicios eliminando las barreras lingüísticas que supone la diferencia de idioma, cumpliendo los principios de equidad e igualdad en el acceso de los ciudadanos/as a los servicios de salud.

2. INFORMACIÓN PREVIA SOBRE SALUD RESPONDE.

Salud Responde es el centro de información y servicios de la Consejería de Salud ubicado en la ciudad de Jaén, desde el que se gestionan diferentes servicios orientados a la salud de los ciudadanos/as de Andalucía (Cita Previa Atención Primaria, Consejos Sanitarios, Programas de Promoción de la Salud, Información Sanitaria, Segunda Opinión Médica, Voluntad Vital Anticipada, etc.). Hay tres empresas que colaboran desde distintas plataformas externas aportando infraestructura y agentes teleoperadores para el servicio de Cita Previa en Atención Primaria.

El servicio exige un alto nivel de disponibilidad durante las 24 horas, los 365 días del año, al cual se accede a través del número de red inteligente 955 545 060

El volumen de la actividad de la totalidad de la cartera de servicios de Salud Responde para el año 2019 se estima en unos 47 millones de gestiones.

Es un objetivo estratégico del proyecto garantizar la prestación del servicio en funcionamiento continuado. Para conseguir dicho objetivo se dota de una infraestructura que cuenta con un Centro de Proceso de Datos (CPD) con servidores en cluster, y otros elementos de seguridad, como grupo electrógeno, sistema de alimentación ininterrumpida (UPS), etc.

Su plataforma tecnológica está formada por:

- Centralita de teléfonos SIEMENS, modelo HiPath 4500 equipada de Procenter para distribución automática de llamadas.
- Plataforma CRM SIEBEL 8.1.
- Elementos de integración entre la centralita y la plataforma Siebel: Switch Interface Adapter y CTC Server CIM Server.
- Servidores HP blade clusterizados.
- Accesos primarios RDSI (4).
- Circuito Macrolan de 1 Gb en configuración redundante, de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Números de la red inteligente 955 545 060
- 107 puestos de operadores.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN LINGÜÍSTICA.

Los centros de tele traducción desde los que el contratista preste sus servicios deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

- Central telefónica
- Plataforma de servidores y puestos de operación
- Intérpretes profesionales

Los procesos de trabajo han de estar ajustados al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) para el acceso y tratamiento de datos del máximo nivel de sensibilidad así como al Reglamento que desarrolla la citada Ley.

El contratista habilitará un acceso telefónico a Salud Responde que permita su atención permanente, siempre accesible, durante las 24 horas del día, todo el año. Salud Responde dispondrá el acceso telefónico para que el contratista pueda acceder a su contact center.

El servicio de traducción lingüística se prestará de manera ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año, conforme lo descrito a continuación:

- El contratista recibirá llamadas telefónicas y/o textos procedentes de Salud Responde que canalizará las peticiones de traducción de los diversos centros.

- El servicio, que se prestará en modalidad no presencial, será realizado por los traductores del contratista de forma telefónica en caso de solicitudes vía telefónica desde el centro demandante o a través de herramientas telemáticas en el caso de textos.

- En las solicitudes realizadas vía telefónica, el contratista recibirá llamadas desde Salud Responde y facilitará un traductor (intérprete profesional) en el idioma solicitado que tendrá como labor servir de intérprete entre el centro solicitante y el ciudadano no hispano hablante.

  Las traducciones se realizarán de forma inmediata, salvo aquellas que por su naturaleza (traducciones programadas / traducciones de texto) sean demorables.

- Al objeto de valorar la calidad de la prestación del servicio se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

  - Tiempo de acceso al traductor inferior al minuto
  - Porcentaje de traducciones no completadas inferior al 1 por mil
  - No conformidades al servicio por parte de los centros solicitantes inferior al 1%

- El contratista dispondrá de personal cualificado que resuelva las cuestiones técnicas que se planteen en orden a conseguir el adecuado funcionamiento de los sistemas para prestar servicio en las mejores condiciones posibles.

El contratista pondrá a disposición del servicio, durante las 24 horas del día, todos los días del año, los medios técnicos y humanos necesarios y suficientes que garanticen en todo momento la correcta prestación del servicio, en los siguientes idiomas**:**

Inglés, Alemán, Árabe, Francés, Chino Mandarín, Rumano, Ruso, Fines, Búlgaro, Polaco, Danés, Bereber – Cherja, Sueco, Holandés, Italiano, Portugués, Chino Cantones, Noruego, Checo, Lituano, Coreano, Japonés, Wolof, Ucraniano, Hindi, Húngaro, Urdu, Eslovaco, Turco, Bambara, Georgiano, Albanes, Armenio, Bereber – Otros, Farsi, Tailandés, Sirio y Griego.

Adicionalmente, el licitador podrá ofertar otros idiomas con los mismos requisitos anteriormente indicados, durante las 24 horas del día, todos los días del año.
Los licitadores deberán acreditar que disponen de los recursos técnicos y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio. Estos medios darán soporte en los idiomas ofertados. Asimismo, deberá indicar los procedimientos que emplearán para incorporar nuevos perfiles y la formación propuesta para los mismos.

La adjudicataria orientará la formación del personal a las características específicas de la prestación del servicio.

Será responsabilidad de la adjudicataria disponer de la infraestructura, instalaciones, mobiliario, equipamiento tecnológico, PC's, software base y sus correspondientes licencias, PABX, ACD y líneas de teléfono.

El adjudicatario deberá ofrecer un sistema de integración basado en servicios web mediante el cual Salud Responde podrá notificar las traducciones solicitadas, y consultar el estado de las mismas. Estos sistemas de integración con Salud Responde deberán de estar operativos en el momento de comenzar a prestar el servicio objeto del presente pliego.

Los licitadores especificarán el plan de contingencia para corregir las incidencias técnicas que pudieran impedir la correcta prestación del servicio.

4. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DEL SERVICIO.

En relación con los parámetros de calidad establecidos en el apartado anterior, se establece el siguiente sistema graduación de faltas:

Se considerará falta leve:

- El incumplimiento en un mes de dos parámetros de calidad.
- El incumplimiento de un parámetro de calidad durante dos meses consecutivos.

Se considerará falta grave:

- La acumulación de dos faltas leves en un periodo de seis meses.
- El incumplimiento en un mes de tres parámetros de calidad.
- El incumplimiento de dos parámetros de calidad durante dos meses consecutivos.

Se considerará falta muy grave:

- La acumulación de dos faltas graves en un periodo de seis meses.
- El incumplimiento de dos parámetros de calidad durante cuatro meses consecutivos o en seis meses en un periodo de doce meses.
- El incumplimiento de tres parámetros de calidad en tres meses consecutivos o en cinco meses en un periodo de seis meses.

5. OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En los casos que el adjudicatario utilice equipos con especificaciones propias y estos sean cedidos para su uso a Salud Responde, se tendrá en cuenta lo siguiente:

El suministro, mantenimiento y reposición de los equipos 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. ACTIVIDAD

El avance del Padrón a fecha 1 de enero de 2018 registra una población con posibilidad de acceso al servicio de traducción que asciende 552.322 habitantes. (Fuente: Instituto de Estadística de Andalucía).
La actividad del servicio de traducción lingüística en los últimos cuatro años se muestra a continuación:

Año:	Solicitudes:
2014	10.143
2015	10.433
2016	10.874
2017	11.516

En 2018 el número de solicitudes registradas entre el 1 de enero y el 30 de junio asciende a 5.788, estimándose en 11.576 el número de solicitudes previstas para el año completo.

La previsión para el ejercicio 2019 es de 11.636 solicitudes.

7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación es el que figura en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato.