

## Preguntas y Respuestas

**Para el establecimiento de contrato marco(s) para la provisión de Servicios de interpretación simultánea y traducción de documentos en el marco del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado en México a través de una plataforma en línea compuesto por dos lotes:**

**Lote 1: Servicios de Interpretación Simultánea (servicio ordinario y extraordinario) y**

**Lote 2: Traducción de Documentos (servicio ordinario y extraordinario)**

**RFP/2021/ACNUR/MEX/055**

	Pregunta	Respuesta del ACNUR
A001	Pregunta 1: ¿Para discutir la organización de los eventos, y cualquier tema relacionado con el mismo, esperan que sea en español? Es decir, ¿el personal de la empresa que escojan para estos eventos tiene que hablar en español con los organizadores, es decir ACNUR o la comunicación puede ser también en inglés?	Respuesta: Se requiere que el idioma para organizar los servicios sea en español. La comunicación con ACNUR puede ser en inglés o español.
A002	Pregunta 2: ¿Cuál es el volumen estimado (por mes/año) de los servicios de traducción de documentos y de interpretación simultánea requerido para esta licitación?	Respuesta: Ver Anexo A: B.4. Provisión de servicios. Depende del flujo de casos de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR), y puede oscilar de un més a otro.
A003	Pregunta 3: Could you provide the step-by-step workflow you would like to achieve with the proponent of the RFP for both interpretation and translation projects?	Respuesta: Through the Interpretation Platform (digital), COMAR will request services, whether interpretation o translation services. Then the company will receive a notification about the requested service that need to be covered within specified deadlines. Refer to Anexo A: B.5. Nivel de prioridad de servicios
A004	Pregunta 4: Is there a minimum number of translators and interpreters you would like presented for vetting purposes?	Respuesta: In order to participate, you must comply with requested languages. See Annex A and C
A005	Pregunta 5: Will any of the interpretation projects require in-person interpretation, or will all projects be administered remotely?	Respuesta: Ver Anexo A: B.6. Provisión remota de servicios y conectividad. The interpretation services will be organized through an online platform which will be easy to access from different parts of Mexico, whenever a service is required. All projects should be administered remotely.
A006	Pregunta 6: Is the COMAR system considering integration with a 3rd party system?	Respuesta:

		The Interpretation Platform will be used as a tool to organize services and access information about the services provided (status, name, date...). The owner of the platform is COMAR.
A007	Pregunta 7: What information will be shared from your system API?	Respuesta: All the system operational and technical documentation.
A008	Pregunta 8: Do you use any third-party software which we need to integrate with?	Respuesta: The MTP platform use Webex as communication interface.
A009	Pregunta 9: What information will your system share with ours regarding project details? What information would you like us to share?	Respuesta: The information that will be displayed in the MTP platform refers to the service requested: interpretation or translation, language, location, specificity, etc. The information that the company will share through the platform will consist of the actual product of the service, name of the translator, etc.
A010	Pregunta 10: Can you confirm that the COMAR system will connect and store all documents for translation <ul style="list-style-type: none"> <li>If not, what system security, storage, and sharing requirements will there be?</li> </ul>	Respuesta: Ver Anexo A: B.7. Formato de entrega The Interpretation platform will be used as a document repository, in line with confidentiality' standards.
A011	Pregunta 11: Can you confirm that the COMAR system will perform and store the recording of any interpretation sessions. <ul style="list-style-type: none"> <li>If not, what system security, storage, and sharing requirements will there be?</li> </ul>	Respuesta: Yes, the recordings will be in the MTP Platform
A012	Pregunta 12: Can you confirm that the COMAR system will generate the video link for interpretation sessions? <ul style="list-style-type: none"> <li>If not, are there particular video meeting systems that are acceptable or not to use?</li> </ul>	Respuesta: The MTP Platform will run over webex for the interpretation session
A013	Pregunta 13: Would you like the vendor to administer the confidentiality agreement with the translator or interpreter? <ul style="list-style-type: none"> <li>If yes, how would you like us to share that information/document with you? Are there any security or storage requirements?</li> <li>If not, are there any requirements or duties that must be taken by the vendor in order to support this?</li> </ul>	Respuesta: Yes, every translator and interpreter will have to sign a term of confidentiality form provided by COMAR (see Annex A). This document will be shared with the company after the contract is signed and will have to be duly signed and returned before launching. Storage will also be provided through the Interpretation platform.

A014	Pregunta 14: How will project changes, cancelations and information clarification be shared between UNHCR, vendor and translator?	Respuesta: If you're referring once the contract starts, the instructions will be provided to the selected vendor, but usually through the UNHCR's contract manager.
A015	Pregunta 15: Favor confirmar el dialecto/s de creole que estarán requiriendo, ya que existen varios dialectos (haitiano, antillano, guyanés, etc....)	Respuesta: El dialecto de creole que se requiere es el haitiano.
A016	Pregunta 16: Favor confirmar el dialecto/s de árabe que estarán requiriendo, ya que existen varios dialectos (egipcio, levantino, mesopotámico, golfo, etc....)	Respuesta: Different dialects of the arabic language could be required depending on COMAR's needs.
A017	Pregunta 17: Favor confirmar la versión de chino mandarín que estarán requiriendo (chino simplificado de china continental, o chino tradicional de Taiwán).	Respuesta: Se requiere contar con servicio en chino simplificado de china continental.
A018	Pregunta 18: ¿Cual versión de CISCO webex estarán utilizando para hacer las entrevistas (meetings, legislate, Desk Pro, Cloud Calling, Events, Training, Support)?	Respuesta: La plataforma MTP no tiene definida una versión específica de CISCO Webex para operar, utilizará la versión actual que posee COMAR.
A019	Pregunta 19: Están abiertos a utilizar otra plataforma de conferencias y reuniones virtuales con interpretación integrada que no sea WebEx?	Respuesta: La plataforma MTP solo opera integrando la aplicación Webex, si se manejara otra aplicación de reuniones virtuales se operaría de forma manual con COMAR, lo que estaría saliendo del plan de automatización.
A020	Pregunta 20: 6. Para la traducción de documentos, ¿cuál sería su expectativa o requerimiento en cuanto al tiempo de entregas decir, una vez nos entreguen un documento para traducir, en cuanto tiempo estarán necesitando le entreguemos el documento traducido de vuelta?	Respuesta: Ver Anexo A: B.5. Nivel de prioridad de servicios
A021	Pregunta 21: En promedio ¿cuántos participantes habrá en cada entrevista/reunión?	Respuesta: Durante la entrevista, se cuenta con 2 participantes: el entrevistador de COMAR y el entrevistado. En algunos casos, también se cuenta con la presencia de un representante legal o un tutor.
A022	Pregunta 22: Para la integración API, ¿ustedes tendrán un equipo de soporte/desarrollo para esto, o requieren que nuestro equipo se encargue del desarrollo e integración?	Respuesta: Se cuenta con el apoyo remoto del proveedor que desarrolló la plataforma MTP, sin embargo también se contempla que la empresa proporcione soporte para integrarse a su infraestructura.
A023	Pregunta 23: ¿Tienen alguna fecha estimada o requerida para iniciar con los servicios de	Respuesta: La fecha de inicio sería inmediata una vez adjudicada la licitación.

	interpretación y traducción una vez adjudicada la licitación?	
A024	Pregunta 24: Can you confirm that June 18, 2021 11:59 PM (Mexico time) is the due date?	Respuesta: Yes, due date for upload information into the E-tender platform is June 18, 2021 ant 11:59 PM (Mexico Time)
A025	Pregunta 25: Can you clarify whether you are looking for consecutive interpretation (speaking one at a time) or simultaneous interpretation (interpreter speaks at same time)?	Respuesta: Consecutive interpretation.
A026	Pregunta 26: 3. Will there also be ordinary service and extraordinary service requests for translation services? Is it the same as interpretation requests - meaning requests for 48 hours in advance = ordinary / immediately, from 09:00 to 18:00, Mexico time = extraordinary	Respuesta: Exceptionally there could be a translation asked to comply with the extraordinary timeframe. However, most of the time they will be ordinary services.
A027	Pregunta 27: Do you require interpreters and translators located in Mexico?	Respuesta: Not necessarily as the services would be provided remotely.
A028	Pregunta 28: What are the mandatory translator requirements? i.e. Certifications, degrees translation, experience in years or subject matter	Respuesta: Ver Anexo A: B.3. Certificación de proveedores de servicios
A029	Pregunta 29: Do you require additional proofreading after translation?	Respuesta: No, however the translation should be done by profesional translators as determined in item B.8 of Annex A.
A030	Pregunta 30: Could you clarify the terminological research specified in the RFP? In particular, will the translators and interpreters be required to provide that research to the United Nations or the World Organization for Migration on a regular basis?	Respuesta: y Item C.3 of Annex A refers that translators and interpreters are familiar with the terminology of specific terms used in the asylum procedure in Mexico (ej. refugee status determination – RSD, Country of Origin Information – COI, etc).
A031	Pregunta 31: 8. For language services project management - what system are you currently using or plan to use? And what operations will it complete? <ul style="list-style-type: none"> <li>Examples: For remote interpretation, will interpreters be connected through the portal as well? Or via telephone? Will you provide the url for interpreter meetings via api?</li> </ul>	Respuesta: Ver Anexo A: B.6. Provisión remota de servicios y conectividad The Interpretation Platform will be used as an organization desk tool which will facilitate the booking of the interpretation services and the repository of documents.
A032	Pregunta 32: Are you able to share the API documentation?	Respuesta: All the system operational and technical documentation will be shared.
A033	Pregunta 33: Will there be any online security requirements? i.e. data storage requirements, dedicated servers, encryption...	Respuesta: The technical documentation will include the requirements needed.

A034	Pregunta 34: Does all-inclusive price refer to the final price, minus taxes?	<p>Respuesta:</p> <p>Correct, the unit price is the cost per language (either translation or interpretation).</p> <p>Then, the final price will be including the applicable VAT.</p>
A035	Pregunta 35: Can you confirm the tax rate used will be 16% ?	<p>Respuesta:</p> <p>The tax rate in Mexico is 16% VAT; it will depend on the supplier/bidder if this is applicable to your company or not.</p>
A036	Pregunta 36: As per the RFP details, payments are processed 30 days after the service completion date. How would you prefer invoicing be set up? i.e. batched, monthly, weekly, per use	<p>Respuesta:</p> <p>This will be arranged with the selected bidder. Despite the invoicing payments will be in a timeframe of 30 days.</p>

**Unidad de Adquisiciones**  
**ACNUR México**