

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Usługa Tłumacza Polskiego Języka Migowego online:

Wymagania podstawowe (obligatoryjne)

1. Usługa musi działać na komputerach stacjonarnych i laptopach z kamerą i mikrofonem z systemami Windows i MacOS oraz na urządzeniach mobilnych z kamerą i mikrofonem z systemami Android i IOS;
2. Wykonawca musi posiadać własny system do połączeń wideo typu Contact Center;
3. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu indywidualny link do połączeń z Tłumaczami Języka Migowego dedykowany dla Zamawiającego oraz dedykowaną stronę (landing page) do ww. połączeń zawierający co najmniej informację o godzinach działania usługi oraz logo Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewni szkolenie z działania usługi dla wskazanych pracowników Zamawiającego (dopuszczalna jest forma zdalna ww. szkolenia)

II. System video do zdalnej obsługi pacjentów oraz konsultacji z lekarzem wraz z udziałem tłumacza języka migowego:

Wymagania podstawowe (obligatoryjne)

1. System musi działać w oparciu o dostępne przeglądarki internetowe Chrome, Safari, Firefox, Edge.
2. System nie może wymagać instalacji dodatkowych aplikacji
3. System musi umożliwiać wykonywanie połączeń wideo ze strony www Zamawiającego do wskazanych punktów/osób (np. rejestracja lub gabinet lekarza) – min. 8 punktów
4. System musi wykorzystywać bezpieczne połączenia wideo (szyfrowane połączenia protokołem SSL)
5. System musi umożliwiać dodanie do trwającego połączenia tłumacza języka migowego
6. System dodatkowo musi posiadać następujące funkcje:
 - a. Chat
 - b. Udostępnianie ekranu
 - c. Dołączenie do spotkania kolejnej osoby
 - d. Możliwość zapisania danych klienta (osoby korzystającej z systemu) w celu ich późniejszego wykorzystania (przypisanie do danego klienta danych teleadresowych w ramach systemu)
 - e. Zapis historii chatu
 - f. Panel administracyjny umożliwiający konfigurację
 - g. Zbieranie informacji statystycznych, takich jak czas trwania połączeń przez system itp.
7. System musi spełniać wymagania RODO dot. przetwarzania danych osobowych

III. Wymagania dotyczące usług Tłumacza Polskiego Języka Migowego opisanych w pkt I i II

Wymagania podstawowe (obligatoryjne)

1. Godziny działania/dostępności usług tłumacza: Pn – Nd 8:00 – 20:00;
2. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia w okresie i godzinach wskazanych w ust. 1 pełnienia dyżuru przez co najmniej jednego tłumacza polskiego języka migowego.
3. Usługa tłumacza polskiego języka migowego będzie świadczona bez ograniczeń co do ilości i czasu połączeń;
4. Usługa tłumaczenia będzie realizowana przez doświadczonych (min. 1 rok doświadczenia w tłumaczeniu Polskiego Języka Migowego) i certyfikowanych tłumaczy polskiego języka migowego (Certyfikat Tłumacza Polskiego Języka Migowego, "Certyfikat drugi - "T2" - tłumacz-biegły w zakresie języka migowego", tytuł eksperta tego języka, wydany przez Polski Związek Głuchych lub inny certyfikat potwierdzający kompetencje tłumacza w zakresie tłumaczenia Polskiego Języka Migowego). Na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia dokumentów potwierdzających spełnienie ww. wymogów.
5. Wykonawca obowiązany jest zapewnić, aby każde połączenie wykonane za pomocą usługi opisanej w pkt. I zostanie odebrane przez dyżurującego tłumacza polskiego języka migowego w czasie do 2 minut i aby tłumacz uczestniczył w spotkaniu i świadczył usługę tłumaczenia, aż do zakończenia spotkania przez Zamawiającego.
6. Wykonawca obowiązany jest zapewnić, aby w przypadku wysłania zaproszenia do tłumacza języka migowego z systemu opisanego w pkt. II dyżurujący tłumacz polskiego języka migowego dołączył do połączenia video w ciągu do 2 minut i aby tłumacz uczestniczył w spotkaniu i świadczył usługę tłumaczenia, aż do zakończenia spotkania przez Zamawiającego lub pacjenta.