Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

numer sprawy: 18/DK/2021

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi zdalnej obsługi wideoczatu dla osób posługujących się językiem migowym drogą online. Tłumacze będą obsługiwać stronę Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2021 (dalej: NSP 2021) – <https://spis.gov.pl>.

1. Celem realizacji powyższego zadania jest zapewnienie dostępności informacji o NSP 2021 osobom niesłyszącym/niedosłyszącym/głuchoniemym poprzez usługę wideoczatu z tłumaczem języka migowego, zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje:

* zapewnienie tłumaczy języka migowego obsługujących wideoczat we wskazanym czasie, przez 5 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie później niż do 30 września 2021 r., w sposób ciągły od poniedziałku do piątku, z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy, przez 8 godzin dziennie, w godzinach 8.00–16.00 lub 9.00–17.00, co odpowiada maksymalnie 856 godzinom;
* zapewnienie rozwiązania technicznego, tj. aplikacji wideoczatu, umożliwiającego osadzenie go na stronie internetowej NSP 2021;
* raportowanie statystyk połączeń.

1. **Zapewnienie tłumaczy języka migowego obsługujących wideoczat we wskazanym czasie**
2. Czas obsługi

Obsługa wideoczatu ma być zapewniona przez 5 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie później niż do 30 września 2021 r. Usługa będzie świadczona w sposób ciągły od poniedziałku do piątku, z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy, przez 8 godzin dziennie, w godzinach 8.00–16.00 lub 9.00–17.00, co łącznie odpowiada maksymalnie 856 godzinom.

1. Tłumacze

Osoby obsługujące wideoczat powinni być certyfikowanymi tłumaczami polskiego języka migowego (PJM), tj. posiadać certyfikat T2 Polskiego Związku Głuchych lub równoważny.

Obsługa wideoczatu przez tłumacza/y ma być zapewniona od poniedziałku do piątku z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy, przez 8 godzin dziennie, w godzinach 8.00–16.00 lub 9.00–17.00.

Tłumacze zapewnią wsparcie osobom potrzebującym pomocy w uzyskaniu informacji dot. NSP 2021 poprzez stronę <https://spis.gov.pl>.

1. Pozostałe wymagania

Usługa tłumacza języka migowego online za pośrednictwem wideoczatu nie może zawierać ograniczeń co do liczby i czasu połączeń.

Wykonawca jest zobowiązany zagwarantować dostępność tłumacza w czasie nie dłuższym niż 5 minut od nawiązania połączenia. W czasie oczekiwania na dostępność tłumacza powinien być wyświetlany komunikat informujący o zajętości. Dopuszcza się możliwość zapewnienia systemu kolejkowego.

W okresie objętym umową w ramach gwarancji świadczona będzie usługa pomocy technicznej w zakresie aplikacji wideoczatu, tj. problemów z połączeniem, działania aplikacji, zakłóceniami obrazu lub dźwięku, zawierająca następujące parametry: czas zareagowania na zgłoszenie 2 godziny oraz czas rozwiązania problemu nie dłuższy niż 8 godzin.

Wykonawca jest zobowiązany do uregulowania rozwiązań dot. wykorzystania wizerunku i głosu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

1. **Zapewnienie rozwiązania technicznego, tj. aplikacji wideoczatu**
2. Wykonawca wraz z usługą tłumaczenia powinien zapewnić techniczne rozwiązanie wideoczatu, tj.:
   * dedykowaną aplikację umieszczoną na serwerze wykonawcy, umożliwiającą przekierowanie hiperłączem ze strony NSP 2021;
   * obsługę przez przeglądarki internetowe: Microsoft Edge – wersja 42 lub wyższa; Google Chrome – wersja 70 lub wyższa, Mozilla Firefox – wersja 65 lub wyższa; Safari (macOS) – wersja 11 lub wyższa;
   * szybkość przesyłania danych – wysyłanie min. 1 Mb/s, pobieranie min. 1 Mb/s;
   * jakość obrazu co najmniej HD.
3. Aplikacja musi zawierać funkcjonalności, które umożliwią połączenie wideo osobie posługującej się językiem migowym.
4. Aplikacja musi spełniać wymagania ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
5. **Raportowanie statystyk połączeń**
6. Wykonawca będzie cyklicznie, na koniec miesiąca, przesyłał raporty ze statystykami nawiązanych połączeń.
7. **Warunki udziału**
8. Wykonawca jest zobowiązany wykazać, że posiada doświadczenie w zapewnianiu usług tłumaczeniowych w zakresie języka migowego, czyli w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie był wykonawcą usługi tłumaczenia języka migowego dla minimum jednego serwisu internetowego.
9. Ocena spełnienia warunków udziału będzie dokonana w oparciu o deklarację i oświadczenie Wykonawcy, – na podstawie wykazania przez Wykonawcę w formularzu ofertowym nazwy podmiotu, dla którego wykonane zostało zamówienie oraz terminu wykonania zamówienia.
10. W cenę oferty powinny być wliczone wszystkie koszty realizacji zamówienia włącznie z kosztami uruchomienia usługi.
11. **Termin** **realizacji**:

Wykonawca zapewnieni tłumaczy języka migowego obsługujących na okres 5 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie później niż do 30 września 2021 r. Obsługa wideoczatu zostanie uruchomiona przez Wykonawcę w terminie 7 dni kalendarzowych z zastrzeżeniem warunków realizacji określonych w Opisie przedmiotu zamówienia.

Oznaczony przez Zamawiającego termin ma charakter informacyjny służący wycenie oferty. Umowa zostanie zawarta do maksymalnej kwoty złożonej oferty, na okres od dnia jej zawarcia do 30 września 2021 r. a Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie będące iloczynem dni faktycznie świadczonej usługi i stawki za dzień jej wykonywania zadeklarowanej przez Wykonawcę w złożonej ofercie.