

Łódź, dnia 11 lipca 2019 r.

ŁKA.TDT.271.02.2019

(nr rej./2019)

Uczestnicy postępowania w ramach procedury rozpoznania rynku

Dotyczy: Zapytania ofertowego na świadczenie usługi zdalnego tłumaczenia języka migowego.

W toku postępowania w ramach rozpoznania rynku do Zamawiającego zostało skierowane zapytanie następującej treści:

Pytanie 1.

1. Na stronie www: <https://bip.lka.lodzkie.pl/Swiadczenie-uslug-zdalnego-tlumaczenia-jezyka-migowego-polegajacych-na-zapewnieniu-zdalnego-dostepu-do-uslugi-tlumaczen-z-jezyka-migowego-na-jezyk-polski-oraz-odwrotnie/> **brakuje załącznika nr 3 (wzór umowy)** opisanego w punkcie 6. Zapytania ofertowego. Dostępny załącznik nr 3 to formularz cenowy w formacie .xlsx. **Jaki powinien być prawidłowy załącznik nr 3?**

Odpowiedź:

Omyłkowo powołano się na załącznik nr 3 w pkt. 6 oraz omyłkowo umieszczono go w spisie załączników. Wzór umowy nie jest załącznikiem zapytania ofertowego. Treść umowy będzie ustalona z Wykonawcą po rozstrzygnięciu postępowania.

Pytanie 2.

2. W zapytaniu ofertowym w przedmiocie zamówienia zapisano „udostępnienie aplikacji mobilnej możliwej do powielenia na dowolnej liczbie tabletów obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych (system Android)”. **Czy wskazany system Android dotyczy zarówno tabletów obsługi konduktorskiej jak i pracowników kas biletowych?**

Odpowiedź:

Tak, system Android dotyczy zarówno tabletów obsługi konduktorskiej jak i pracowników kas biletowych.





Pytanie 3.

3. Dla skutecznego działania usług dostępnych online potrzebne jest zagwarantowanie dostępu do sieci internetowej. **Jaką jakość połączenia gwarantujecie Państwo dla tabletów obsługi konduktorskiej oraz pracowników kas biletowych?**

Odpowiedź:

Gwarantujemy połączenie typu GSM w zasięgu sieci Polkomtel (w zależności od miejsca od EDGE do LTE),

Pytanie 4.

4. Najnowsze rozwiązania techniczne pozwalają na nawiązywanie połączeń z usługami dostępu do tłumacza języka migowego bez konieczności instalacji jakichkolwiek aplikacji, ze stron WWW urzędzeń stacjonarnych i mobilnych. **Dlaczego Zamawiający ogranicza możliwość ofertowania tylko do udostępniania aplikacji mobilnej do zainstalowania i powielenia na nieograniczonej liczbie stanowisk (tabletów obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych)?** Jednocześnie **wnoskujemy o zniesienie tego ograniczenia** i umożliwienie zapewnienia usługi dostępu do tłumacza języka migowego z aplikacji mobilnej do zainstalowania LUB z usługi udostępnianej na stronie WWW.

Odpowiedź:

Oczywiście, dopuszczamy rozwiązanie bez instalacji aplikacji, pod warunkiem, iż oferowane rozwiązanie jest proste w obsłudze przez pracowników i umożliwia realizację połączenia w prosty i szybki sposób, podobny do obecnego funkcjonowania aplikacji.

Pytanie 5.

5. Czy Zamawiający dopuszcza składanie ofert równoważnych, które będą obejmowały uruchamianie usługi zdalnego dostępu do tłumacza języka migowego online na wskazanych przez Zamawiającego urządzeniach (tabletach) bez konieczności instalacji jakiegokolwiek aplikacji, a jedynie poprzez przeglądarkę internetową dostępną na tych urządzeniach?

Odpowiedź:

Tak, dopuszczamy możliwość realizacji połączenia przez przeglądarkę internetową.





Pytanie 6.

6. Co oznacza „autoryzowane połączenie telefoniczne z numerem infolinii Zamawiającego”?

Odpowiedź:

Oznacza połączenie telefoniczne z numerem infolinii Zamawiającego.

Pytanie 7.

7. Czy Zamawiający zapewnia bezpośredni numer do połączeń telefonicznych dla tłumaczy, który nie będzie wymagał wyboru sprawy (np. poprzez IVR - *interactive voice response*)?

Brak zapewnienia takiego numeru skutkuje tym, że tłumacze muszą być przygotowani do oczekiwania na infolinii, co wydłuża czas załatwiania danej sprawy.

Odpowiedź:

Połączenie realizowane jest z numerem infolinii ŁKA. Zgodnie z umową z firmą realizującą usługę maksymalny czas oczekiwania na rozmowę wynosi 20 sekund.

Pytanie 8.

8. Jak należy rozumieć rozbieżność pomiędzy punktem 4 a punktem 2. Opisu przedmiotu zamówienia oraz udostępnionym formularzem cenowym, w których mowa jest o pakietach 24 godzin połączeń miesięcznie dla połączeń przez rozwiązania mobilne oraz stronę internetową? W punkcie 4 znajduje się informacja o tym, że usługa realizowana będzie w sposób ciągły 5 dni w tygodniu od godziny 8:00 do godziny 19:00 od poniedziałku do piątku, bez ograniczeń w ilości i czasie połączeń.

Odpowiedź:

Zamówienie obejmuje 2 pakiety rozmów po 24 godziny. W wymiarze dobowym nie jest możliwe wprowadzenie ograniczeń do konkretnej ilości minut lub ilości połączeń z danego pakietu rozmów.

Pytanie 9.

9. Zgodnie z informacją dostępną na stronie: <https://www.gov.pl/web/rodzina/powstanie-lista-certyfikowanych-tlumaczy-jezyka-migowego> Rada (Polskiego Języka Migowego) skończyła ważny etap swoich prac. Przygotowała i przyjęła uchwałę o stworzeniu listy certyfikowanych





*tłumaczy języka migowego. Przygotowała zakres egzaminów dla tych tłumaczy, zasady, na jakich powinna funkcjonować centralna komisja egzaminacyjna, która nadawałaby uprawnienia” – poinformował wiceminister. "Przez wiele lat certyfikację tłumaczy prowadził Polski Związek Głuchych, ale **nie było systemowych rozwiązań**. Dla środowiska osób głuchych to przełom. Dostęp do tłumaczy języka migowego, odpowiednia ich liczba i poziom dają gwarancję, że osoby głuche zaczną funkcjonować w społeczeństwie bez barier, na które dzisiaj się natykają".* Na różnych stronach internetowych znajdują się informacje o tym, że różne podmioty wydają certyfikaty i potwierdzenia jakości usług tłumaczeniowych - np. tak działa posiadanie przez tłumacza legitymacji Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Języka Migowego - <http://stpjm.org.pl/strefa-tlumaczy/legitymacje/>. **Dlaczego Zamawiający ogranicza możliwość ofertowania tylko do osób posiadających certyfikaty wydane przez jedną z wielu certyfikujących organizacji, skoro nie ma wciąż obowiązującego w Polsce rozwiązania systemowego, a kluczowe jest wykazanie doświadczenia i jakości pracy świadczonej przez tłumaczy? Jednocześnie wnioskujemy o zniesienie tego ograniczenia i umożliwienie zapewnienia usługi przez profesjonalnych tłumaczy posiadających inne potwierdzenia kwalifikacji niż wskazane certyfikaty.**

Odpowiedź:

Zgodnie z informacją z podanej strony internetowej Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Tłumaczenia Języka Migowego (dostęp na dzień 11.07.2019) wynika, iż „Od kwietnia 2011 tłumacze będący członkami Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Języka Migowego posiadają legitymacje potwierdzające ich przynależność do naszej organizacji. Legitymacje wydawane są na rok i wymagają regularnego przedłużania. Każdorazowe przedłużenie ważności legitymacji wymaga spełnienia przez jej posiadacza określonych warunków, takich jak udział w szkoleniach zawodowych czy aktywna działalność w STPJM. W ten sposób mamy pewność, że tłumacze STPJM będą w stanie zapewnić swoim Głuchym i słyszącym odbiorcom najwyższą jakość tłumaczenia. W chwili obecnej legitymacje zostały wydane wszystkim członkom naszego stowarzyszenia. W niedalekiej przyszłości w legitymacjach nasi tłumacze będą posiadali wpisy o poziomie odbytej certyfikacji i uprawnieniach do wykonywania poszczególnych rodzajów tłumaczenia. O szczegółach dotyczących procedury certyfikacyjnej będzie można niebawem przeczytać na naszych stronach.” Procedura certyfikacyjna nie jest





opracowana. Na stronie internetowej ponadto brak jest opisu poziomów biegłości języka migowego. Regulamin okresu przygotowawczego dla kandydatów do STPJM nie zawiera informacji na temat jakichkolwiek egzaminów certyfikacyjnych. Na liście tłumaczy w Banku Tłumaczy podanej na stronie internetowej figuruje 1 osoba.

Polski Związek Głuchych jest największą organizacją oferującą w całym kraju kursy i egzaminy certyfikacyjne, stąd nasz wybór tych certyfikatów. Zamawiający nie ma możliwości weryfikacji kompetencji tłumaczy języka migowego zatrudnianych przez Wykonawcę, stąd wynika nasze oparcie się o największą jednostkę certyfikującą.

Pytanie 10.

10. Czy Zamawiający dopuszcza składanie ofert, które będą obejmowały świadczenie usługi przez doświadczonych tłumaczy posiadających inne potwierdzenia kwalifikacji zawodowych, niż certyfikat T1 oraz certyfikat T2, wydawane przez jedną z wielu organizacji zajmujących się osobami niesłyszącymi i świadczących usługi oceny kwalifikacji tłumaczy?

Dopuszczamy możliwość posiadania przez tłumaczy innych certyfikatów pod warunkiem, iż są one realizowane według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego, a tłumacze posiadają certyfikaty na poziomie B2. Informacje na temat certyfikacji muszą być podane do publicznej wiadomości, nie są akceptowalne wewnętrzne oceny kompetencji pracowników. Wykonawca w ofercie, jeśli dysponuje tłumaczami z innymi certyfikatami, powinien zaznaczyć, jakimi certyfikatami posługują się zatrudniani przez niego tłumacze.

W celu uwzględnienia treści odpowiedzi na powyższe pytania, nowy termin udzielenia odpowiedzi na zapytanie ofertowe ustala się na dzień **16 lipca 2019 roku, godzina 10:00.**

Zmiana treści zapytania ofertowego jest wiążąca dla wszystkich Wykonawców. Należy ją uwzględnić podczas sporządzania oferty.

