

**CONCELLO
DE VIGO**



Servicio de videointerpretación
CONCELLO DE VIGO
Teléfono 010. Manual de uso

Contenido

Introducción.

3 ACERCA DE ESTE SERVICIO

Capítulo 1.

3 ACCESO AL SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN

Capítulo 2.

4 INICIAR Y FINALIZAR UNA LLAMADA

Capítulo 3.

9 CÓDIGO DE ERRORES

Capítulo 4.

10 NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Introducción. ACERCA DE ESTE SERVICIO

El Concello de Vigo, gracias al acuerdo suscrito con la FAXPG - Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia, cuenta con el servicio de videointerpretación SVIsual para garantizar a las personas sordas la accesibilidad a su canal de atención telefónica a través del teléfono 010, gracias al acceso mediante videollamada a dicho servicio de videointerpretación.

El Concello de Vigo garantiza así a las personas sordas la igualdad de oportunidades y la autonomía personal en la atención a través de su canal telefónico.

Capítulo 1. ACCESO AL SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN

1

El acceso al servicio de videointerpretación SVIsual se ha personalizado para el Concello de Vigo conforme a su identidad corporativa. El acceso al servicio de videointerpretación para el canal telefónico del Concello de Vigo es:

<https://concello-vigo-es.svisual.org/010/>

Las personas sordas que deseen acceder a alguno de estos servicios deberá hacerlo utilizando un navegador web que sea compatible con la tecnología WebRTC (habitualmente Chrome, Firefox o Edge) cargando las urls arriba mencionadas (no requieren credenciales de identificación) desde dispositivos que cuenten con cámara/webcam y micrófono (será necesario permitir el uso de los mismos por parte del navegador).

Si se accede a cualquiera de los servicios desde redes de comunicaciones, es recomendable que cuenten con medidas de seguridad, será necesario habilitar en ellas (cortafuegos, proxy, etc.) los siguientes puertos:

- https (443) a 13.79.174.246 → Corresponde a nuestro servidor Web, donde se encuentra alojada la web de la videollamada.
- https (443) a 18.194.193.210 → Corresponde al canal de chat.
- https (443) a 52.57.115.92 → Corresponde al servidor XMS.
- TCP (1080) a 52.57.115.92 → Corresponde al puerto de señalización del servidor XMS.
- Siempre que se utilice Chrome or Edge como navegador web, una vez que se hace una llamada, se cursa una petición a 3.251.89.50 para el uso de NAT. Únicamente si por alguna circunstancia puntual ese stun no estuviera disponible, entonces se procederá a usar el stun de Google (stun.l.google.com:19302). Utilizando como navegador Mozilla Firefox en lugar de Chrome, esta conexión no es realizada.
- Cuando la llamada está establecida, para el tráfico RTP se utilizan los puertos UDP 49152-61344 a la IP 52.57.115.92 de nuestro servidor XMS y para la conexión del chat se utiliza el puerto de salida 5285.

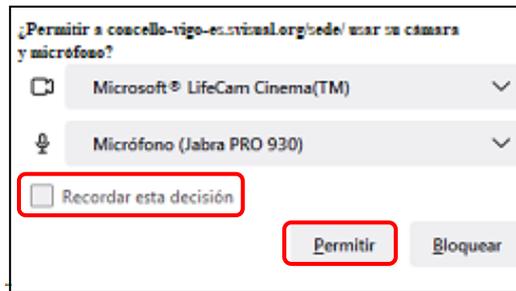
Capítulo 2. INICIAR Y FINALIZAR UNA LLAMADA

2

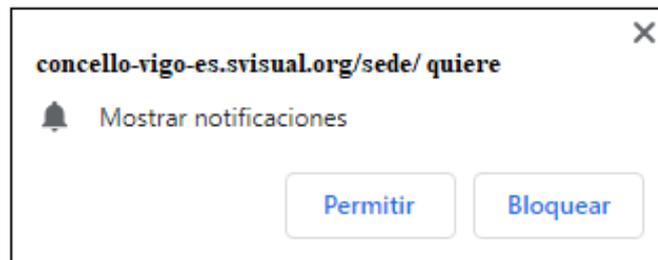
Al acceder por primera vez a la url del servicio (<https://concello-vigo-es.svisual.org/010/>) el navegador pedirá que aceptemos el permiso de acceso a la cámara/webcam y al micrófono del dispositivo. Es necesario aceptar dichos permisos. Si utilizamos Chrome, dichos permisos quedan guardados en el sistema y no los volverá a solicitar cuando volvamos a acceder (salvo que se modifique la configuración del navegador):



Si utilizamos Firefox, tendremos la opción de aceptar la petición para siempre (salvo que posteriormente se modifique la configuración del navegador) o sólo para esa sesión:



Si están activadas las notificaciones en el dispositivo, también nos preguntará si deseamos mostrar las notificaciones que se envíen durante la llamada procedentes de la url del servicio de videollamada:



Una vez aceptados los permisos, se cargará la herramienta de videollamada, que consta de un canal de vídeo y de un canal de chat (este canal de chat permanecerá inactivo hasta que se inicie la llamada):



Para iniciar la llamada simplemente tendremos que pulsar en el botón verde de llamar:



Una vez lanzada la llamada, se visionará en la ventana de la izquierda un vídeo de bienvenida al servicio y, posteriormente, la imagen del videointérprete que atiende la llamada. En la ventana de la derecha se verá el usuario a sí mismo gracias a la cámara /webcam del dispositivo, de manera que podrá encuadrarse adecuadamente para ser visto de forma correcta por el vídeo intérprete:

La imagen muestra una interfaz web para el "Servicio de Videointerpretación" del Ayuntamiento de Vigo. En la parte superior izquierda hay el logo del Concello de Vigo y el idioma "Español | Galego". El título principal es "Servicio de Videointerpretación". La interfaz está dividida en dos secciones de vídeo: a la izquierda, un vídeo de bienvenida con un intérprete de signos manuales y subtítulos que dicen "Bienvenido al servicio de videointerpretación. El servicio es gratuito y de carácter prioritario"; a la derecha, una cámara que muestra al usuario. Debajo de la cámara del usuario hay un botón de llamada verde y un botón de colgar roja. En la parte inferior, hay un área de chat con un campo de texto y un botón "Enviar". El pie de página incluye el nombre "Ayuntamiento de Vigo", la dirección "Praza do Rei - 36202 - Vigo (Pontevedra) - Teléfono: 010 - 986810100", la información "Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC" y un menú con "Aviso legal", "Protección de Datos", "Mapa Web", "Contacto" y "Accesibilidad".

CONCELLO DE VIGO

Español | Galego

Servicio de Videointerpretación

Vídeo de bienvenida

Imagen del usuario

Chat

Introduce tu consulta

Enviar

Ayuntamiento de Vigo

Praza do Rei - 36202 - Vigo (Pontevedra) - Teléfono: 010 - 986810100

Aplicación web optimizada para navegadores WebRTC

Aviso legal Protección de Datos Mapa Web Contacto Accesibilidad

Al mismo tiempo se activará el canal de chat para poder comunicarse por escrito con el videointérprete:



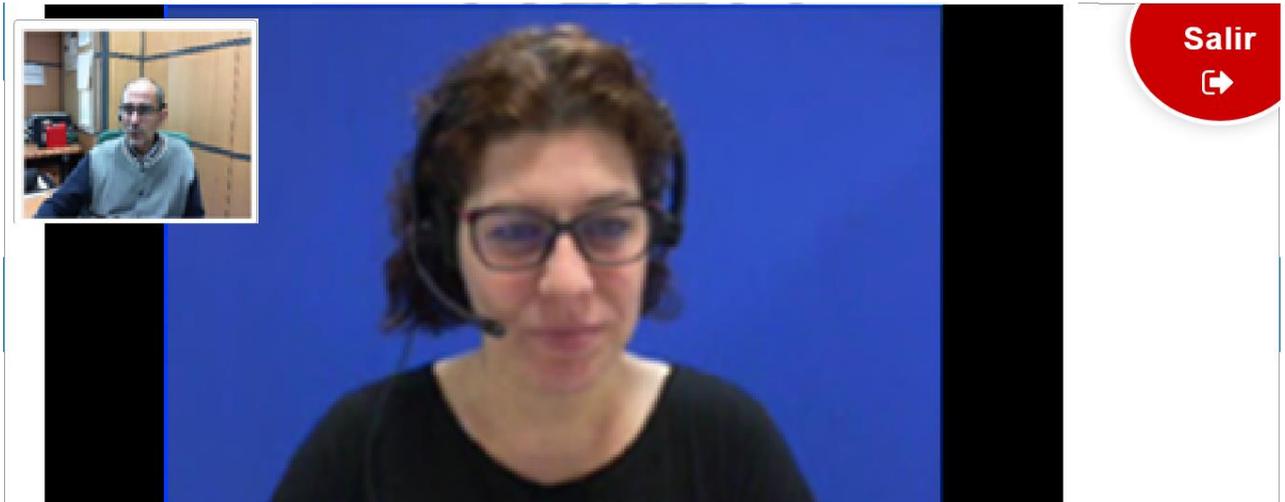
En el momento de ser atendido, el vídeo intérprete verá lo que se haya escrito previamente en el canal de comunicación chat.

Para utilizar el chat, simplemente hay que pulsar encima del recuadro blanco de “Introduce tu consulta” y comenzar a escribir. Para enviar el texto que se haya escrito en el chat basta con pulsar en el botón de “Enviar” o la tecla “Enter” del teclado:

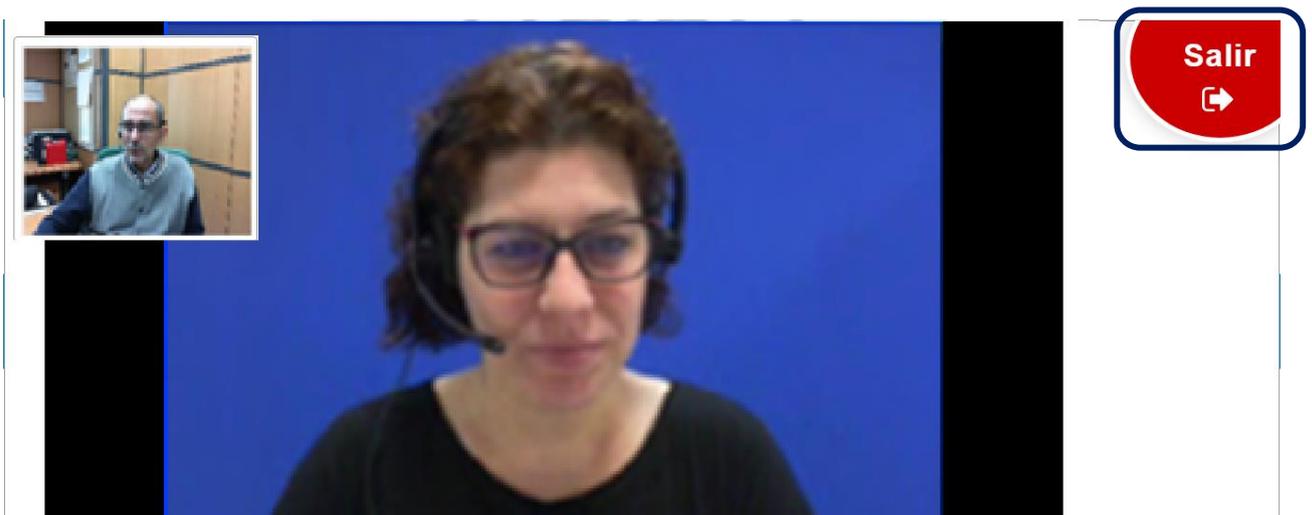


Durante el transcurso de una llamada, es posible poner la imagen de videointérprete a pantalla completa pulsando el botón:





Mientras se está en pantalla completa, la opción del chat no estará disponible. Para regresar al modo de pantalla normal, basta con pulsar en el botón “Salir” de la esquina superior derecha:



Para finalizar la llamada, simplemente habrá que pulsar en el botón rojo de “Colgar”:



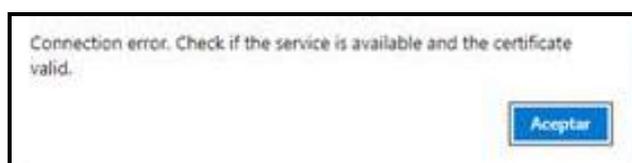
Capítulo 3. CÓDIGO DE ERRORES

1.- Si al abrir la url de acceso al servicio el navegador nos muestra el mensaje de error:



o bien se está utilizando un navegador que no es compatible con WebRTC (por ejemplo, Internet Explorer), o bien el navegador no tiene acceso a la cámara/webcam, al micrófono o a ninguno de los dos (por ejemplo, porque la cámara/webcam está siendo utilizada en ese momento por otro programa, porque ha dejado de funcionar la cámara/webcam correctamente, porque el navegador no detecta el micrófono, ...). En ese caso, será necesario verificar que se está utilizando un navegador compatible con la tecnología WebRTC y que éste tiene acceso tanto al micrófono como a la cámara/webcam.

2.- Si al abrir la url de acceso al servicio el navegador nos muestra el mensaje de error: *"Connection error. Check if the service is available and the certificate valid."*



indica que hay algún problema con la red de comunicaciones a nivel de puertos (algún elemento de seguridad está capando el acceso). En ese caso, es necesario revisar que esté correctamente realizada la apertura de los puertos descritos en el Capítulo 1 de este manual.

Capítulo 4. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Durante el acceso y uso del servicio pueden darse tres tipos de incidencias:

Tipo 1.- Incidencias relacionadas con el dispositivo de acceso y la conectividad a internet;

Tipo 2.- Incidencias de acceso al servicio;

Tipo 3.- Incidencias con el servicio de videointerpretación en sí mismo.

Dado que los dispositivos de acceso y la línea de comunicaciones a Internet corren por cuenta de la persona usuaria, las incidencias de Tipo 1 quedan al margen del servicio de videointerpretación.

Las incidencias de Tipo 2 y 3 deberán ser comunicadas por parte del Concello de Vigo mediante correo electrónico a la dirección incidencias@svisual.org con copia a tecnico.accesibilidad@faxpg.es indicando:

- Descripción de la incidencia,
- Oficina presencial de Concello de Vigo a la que se vincula la incidencia;
- Persona y teléfono de contacto.

Estas incidencias serán atendidas en días laborables de lunes a viernes en horario de 8:00h a 15:00h.

