

ROPS.X.2205.21.2021

Poznań, 27 lipca 2021r.

Zaproszenie do złożenia wyceny szacunkowej na realizację pilotażowego projektu z zakresu teleopieki w województwie wielkopolskim przez okres 12 miesięcy (2021 r. - 2022 r.)

Szanowni Państwo,

planujemy realizację pilotażowego projektu z zakresu teleopieki w województwie wielkopolskim przez okres 12 miesięcy na przełomie 2021-2022 roku. Prowadzimy obecnie prace merytoryczne dotyczące formy zlecenia usługi pod kątem zamówienia świadczenia usługi teleopieki składającej się z całodobowego Telecentrum i urządzeń do teleopieki dostosowanych do indywidualnych potrzeb uczestników projektu.

W związku z powyższym uprzejmie prosimy o dokonanie szacunkowej wyceny świadczenia usługi teleopieki poprzez prowadzenie całodobowego Telecentrum obsługiwane przez ratowników medycznych i monitorowanie 200 osób z terenu Wielkopolski oraz dzierżawę fabrycznie nowych urządzeń do teleopieki przez okres 12 miesięcy, zgodnie z poniższymi kryteriami:

1) TELECENTRUM

Zapewnienie świadczenia usług całodobowego monitoringu, przyjmowania, reagowania, rejestrowania zgłoszeń poza alarmowych oraz alarmowych przez wciśnięcie przycisku SOS wysyłanych z urządzeń, obsługiwanych przez ratowników medycznych w rozumieniu art. 10 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2021. poz. 159), dla 200 osób starszych w wybranych gminach z terenu województwa wielkopolskiego (**tabela nr 1**):

Tabela nr 1 – wymagania dotyczące świadczenia usług tzw. Telecentrum	
Wymagana łączna liczba miesięcy: 12 m-cy	
Lp.	Wymagany parametr
1.	System całodobowego monitoringu, przyjmowania, reagowania, rejestrowania zgłoszeń alarmowych oraz poza alarmowych przez wciśnięcie przycisku SOS wysyłanych z opaski, zarządzany przez Wykonawcę usługi.
2.	1. System telecentrum posiadający możliwość odbierania, rejestrowania i przechowywania: a) daty i godziny użycia przycisku SOS b) lokalizacji GPS w przypadku wystąpienia alarmu c) pomiaru tętna w przypadku wystąpienia alarmu d) momentu zdjęcia i założenia opaski e) czasu ładowania baterii i poziomu jej naładowania

	<p>f) momentu wystąpienia alarmu, nagrywania rozmów ratownika z użytkownikiem oraz rejestrowania czynności jakie wykonał ratownik włącznie z czasem, w jakim zostały przeprowadzone</p> <p>g) rozmów telefonicznych ratownika z innymi numerami przypisanymi do użytkownika</p> <p>h) danych dotyczących ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem.</p> <p>2. System telecentrum posiadający możliwość:</p> <p>a) pomiaru tętna</p> <p>b) odczytywania pozycji GPS</p> <p>c) prowadzenia dwustronnych rozmów pomiędzy ratownikiem a użytkownikiem opaski</p> <p>d) generowania raportów połączeń dla poszczególnych użytkowników, jak i grup użytkowników</p> <p>e) zdalnej aktualizacji danych użytkownika</p> <p>3. Dopuszcza się przechowywanie innych danych jak:</p> <p>a) dokumentacja medyczna,</p> <p>b) zgody uczestnika/użytkownika,</p> <p>c) informacje medyczne o uczestnikach/użytkownikach.</p>
3.	Świadczenie usługi telecentrum 24h/7dni w tygodniu/365 dni w roku przez okres 12 miesięcy trwania projektu.
4.	Natychmiastowa reakcja ratownika Telecentrum na występujące zgłoszenie zagrażające życiu bądź zdrowiu przez wezwanie odpowiednich osób/służb ratunkowych.
5.	System całodobowego monitorowania, rejestrowania i przyjmowania zgłoszeń alarmowych obsługiwany przez profesjonalną kadrę ratowników medycznych w rozumieniu art. 10 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2021. poz. 159).
6.	System monitorujący powinien być zaprojektowany w sposób zapewniający gromadzenie danych osobowych w tym danych wrażliwych w sposób bezpieczny zgodny z dobrymi praktykami normy ISO/IEC 27001.
7.	Wykonawca będzie przetwarzać i zabezpieczać dane użytkowników urządzeń zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz innymi powszechnie obowiązującymi w zakresie ochrony danych osobowych przepisami.
8.	<p>Funkcjonalności niezbędne do zapewnienia integracji z urządzeniami do teleopieki i zapewniające integralność danych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indywidualny numer pacjenta, którym oznaczane będą wszelkie rekordy w bazie oraz dołączana dokumentacja skanowana. 2. Powiązanie z numerem karty SIM znajdującej się w opasce przydzielonej użytkownikowi/uczestnikowi projektu. 3. Możliwość powiązania uczestnika projektu z innymi numerami (telefon stacjonarny, komórkowy) z których uczestnik może dzwonić; podany bezpośredni numer do Telecentrum, z którego można korzystać w razie awarii urządzenia.



9.	Wykonawca zapewni kontakt ratownika z każdym użytkownikiem/uczestnikiem projektu korzystając z urządzenia do teleopieki minimum jeden raz na kwartał, w celu weryfikacji poprawności działania urządzenia oraz sprawdzenia samopoczucia.
10.	Wykonawca jest zobowiązany do zachowania odpowiedniego zabezpieczenia serwerów obsługujących Telecentrum (szczególnie istotne w odniesieniu do RODO).

2. OPASKA NA RĘKĘ – urządzenie do Teleopieki

Dzierżawa przez okres 12 miesięcy i dostarczenie 200 sztuk fabrycznie nowych opasek na rękę służących do teleopieki, o następujących parametrach (*tabela nr 2*):

Tabela nr 2 – wymagania dotyczące opaski na rękę	
Wymagana minimalna liczba: 200 sztuk	
LP.	WYMAGANE PARAMETRY
1.	Opaska na rękę zapinana na pasek (z możliwością regulacji bez konieczności skracania) na wysokości nadgarstka.
2.	Obudowa wykonana w technologii umożliwiającej wodoodporność o klasie wodoszczelności min. 3 ATM lub o stopniu ochrony opaski jaką gwarantuje obudowa urządzenia min. IP 65.
3.	W komplecie ładowarka wraz z kablem ładującym. Nie obligatoryjnie, ale zalecane ładowanie indukcyjne opaski, bez kabla podłączeniowego.
4.	Wszystkie dostarczone urządzenia muszą być opatrzone znakiem CE i być fabrycznie nowe w oryginalnym opakowaniu producenta wraz z załączoną instrukcją obsługi w języku polskim, która będzie przystępna dla osób w podeszłym wieku (rozmiar czcionki min. 12, język prosty).
5.	Opaska wyposażona w minimalnie jeden przycisk SOS, który wywołuje połączenie z zaprogramowanym numerem Telecentrum.
6.	Opaska wyposażona w możliwość nawiązania połączenia głosowego i prowadzenia dwustronnej rozmowy w sytuacjach zagrażających życiu użytkownika (bez potrzeby korzystania z telefonu komórkowego).
7.	Opaska wyposażona w funkcję głośnomówiącą.
8.	Opaska wyposażona w czujnik zdjęcia opaski – komunikat przesyłany i rejestrowany w Telecentrum.
9.	Opaski wyposażone w moduł lokalizacji GPS wraz z rejestracją geolokalizacji użytkownika opaski w Telecentrum.
10.	Opaska wyposażona w pomiar tętna wraz z jego rejestracją w Telecentrum.
11.	Komunikaty głosowe generowane przez opaskę w języku polskim.



12.	Uśredniona pojemność baterii wystarczająca na minimum 48 godzin czuwania.
13.	Opaska wyposażona w monitoring zużycia baterii, przypominająca użytkownikowi o konieczności naładowania urządzenia.
14.	Możliwość zdalnej bezpłatnej aktualizacji oprogramowania opaski bez konieczności obsługi serwisowej.
15.	Zamawiający wymaga, aby wszystkie urządzenia do teleopieki zawierały kartę SIM wraz z abonamentem oraz pakietem Internetu umożliwiającym korzystanie z tych urządzeń: <ul style="list-style-type: none"> a) taryfa bez limitu na połączenia krajowe i pakiet Internetu (połączenie z zaprogramowanym numerem telecentrum) na wszystkich kartach SIM oraz z wyłączeniem usługi roamingu, b) domyślnie włączona bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM, c) blokada reklam przychodzących.

3. ZADANIA/OBOWIĄZKI WYKONAWCY związane ze świadczeniem usługi Telecentrum.

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia zmontowanych, gotowych do uruchomienia urządzeń do siedziby Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu, **w ciągu 2 tygodni od dnia podpisania umowy**. Pod pojęciem zmontowane, gotowe do uruchomienia Zamawiający rozumie: dostarczenie opasek w jednej części, nie wymagające samodzielnego złożenia przez użytkownika.
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla gminnych koordynatorów (pracowników Gmin/Ośrodków Pomocy Społecznej wskazanych przez Zamawiającego) oraz wyznaczonych pracowników ROPS Poznań z obsługi i funkcjonowania opaski oraz działalności Telecentrum w siedzibie Zamawiającego (ROPS Poznań) **w ciągu 2 tygodni od dnia podpisania umowy**. Przewidywana liczba osób biorących udział w szkoleniu ok. 20 – 30. Dopuszcza się możliwość przeprowadzenia szkolenia on-line.
- 3) Zamawiający wymaga wprowadzenia do bazy danych Telecentrum informacji identyfikujących użytkowników/uczestników projektu, ich opiekunów i sytuacji zdrowotnej oraz ich ewentualną aktualizację w celu właściwej obsługi zgłoszeń pochodzących od uczestników wyposażonych w urządzenia, **w ciągu maksymalnie 10 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Kart Informacyjnych Uczestnika z danej gminy**.
- 4) Wymagane jest przeprowadzenie testowego połączenia ratownika z Telecentrum z danym użytkownikiem/uczestnikiem projektu **w ciągu maksymalnie 7 dni kalendarzowych od dnia aktywacji usługi**.
- 5) Podejmowanie stosownych interwencji przez ratowników z Telecentrum w przypadku odebrania sygnału z identyfikacją użytkownika na skutek wciśnięcia przez niego przycisku SOS (np.: nawiązuje kontakt z użytkownikiem, powiadamia wskazane osoby z listy kontaktów oraz w razie konieczności powiadamia odpowiednie służby ratunkowe), od dnia uruchomienia usługi przez okres 12 miesięcy. Telefoniczny nadzór ratownika z Telecentrum nad przebiegiem sytuacji od chwili zgłoszenia alarmowego do przybycia wezwanych osób/służb.
- 6) Zatrudnienie odpowiedniej liczby ratowników medycznych do obsługi Telecentrum, gwarantujące ciągłość obsługi przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania projektu, tj. od dnia aktywacji urządzeń przez okres 12 miesięcy.



- 7) Do zadań ratowników obsługujących Telecentrum będzie należało w pierwszej kolejności odbieranie zgłoszeń alarmowych i reagowanie na zdarzenia zagrażające zdrowiu lub życiu, w dalszej kolejności monitorowanie i obsługa zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie opaski, zdalny reset zawieszanej opaski itp. i w razie konieczności kontakt telefoniczny z użytkownikiem. Regulacja ww. zapisu będzie uszczegółowiona w procedurach podpisanych z Wykonawcą wybranym do realizacji usługi.
- 8) Raportowanie zdarzeń (alarmowych i pozaalarmowych) zgłaszanych przez użytkowników/uczestników i podjętych interwencji w ramach, kompleksowej usługi całodobowego monitorowania, rejestrowania, przyjmowania przez Telecentrum a także połączeń dotyczących poprawności działania urządzenia oraz sprawdzenia samopoczucia, za każdy miesiąc świadczenia usługi do 10 dnia następnego miesiąca za poprzedni miesiąc.
- 9) Funkcjonalność systemu telekomunikacyjnego musi zapewnić obsługę połączeń przychodzących z możliwością kolejkowania i dystrybucji połączeń do ratowników. System zapowiedzi, możliwość nagrywania połączeń.
- 10) Wszystkie urządzenia, sprzęty oraz elementy wyposażenia Telecentrum powinny spełniać obowiązujące wymogi BHP.
- 11) Zamawiający wymaga, aby w przypadku awarii, uszkodzenia (w tym z winy użytkownika), utraty, kradzieży, Wykonawca dokonał bezpłatnej wymiany urządzenia i/lub karty SIM w miejscu zamieszkania użytkownika (usługa door-to-door). Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę uszkodzonej/wadliwej opaski i/lub karty SIM w ciągu 72 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia. Limit urządzeń do wymiany w przypadku uszkodzeń powstałych z winy użytkownika – maksymalnie do 10 sztuk.
- 12) Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do Zamawiającego trzy dodatkowe urządzenia do teleopieki tj.: opaski służącej do monitoringu i komunikacji zgodnie z parametrami i wymaganiami zawartymi w tabelach 1 i 2 do wykorzystania w celach poglądowych, prezentacyjnych.
- 13) Administratorem Danych Osobowych Uczestników projektu/użytkowników opasek w ramach realizacji niniejszego projektu pilotażowego będzie Wykonawca.

Z poważaniem

Marcelina Sadowska, tel. 61/8567-323, marcelina.sadowska@rops.poznan.pl

Magdalena Wieczorek, tel. 61/8567-306, [magdalena.wieczorek@rops.poznan.pl](mailto:magdalenawieczorek@rops.poznan.pl)

