

## SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAKRESU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wstępne Konsultacje Rynkowe związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na **Dostawa opasek życia z systemem teleopieki i monitoringu na rzecz osób w wieku 65 lat i więcej w ramach projektu Polityka Senioralna EFS+.**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje dostawę opasek życia z systemem teleopieki i monitoringu na rzecz osób w wieku 65 lat i więcej w ramach projektu Polityka Senioralna EFS+ na terenie województwa lubelskiego.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczenia maksymalnie 2 584 szt. opasek. Dostawy odbywać się będą sukcesywnie na podstawie zleceń przekazywanych przez przedstawicieli Zamawiającego w okresie od dnia podpisania umowy do najpóźniej 31.12.2025 r.
3. **Zakres terytorialny świadczenia obejmuje następujący obszar:** Gmina Wisznice, Gmina Miejska Hrubieszów, Miasto Chełm, Gmina Żmudź, Gmina Leśniowice, Gmina Łopiennik Górny, Miasto Krasnystaw, Gmina Szastarka, Gmina Wilkołaz, Gmina Trzydnik Duży, Gmina Urzędów, Gmina Gościeradów, Gmina Dzwola, Modliborzyce, Gmina Potok Wielki, Gmina Lublin, Gmina Niedrzwica Duża, Gmina Wojciechów, Gmina Wólka, Gmina Jastków, Miasto Łuków, Gmina Stoczek Łukowski, Gmina Wojcieszków, Gmina Kurów, Gmina Wąwolnica, Gmina Ryki, Gmina Miejska Świdnik, Miasto Tomaszów Lubelski, Gmina Krynice, Gmina Lubycza Królewska, Gmina Telatyn, Gmina Tarnawatka, Gmina Rachanie, Gmina Sitno, Gmina Krasnobród, Gmina Komarów – Osada.
4. Opaski życia dla seniorów skierowane są do osób w wieku 65 i więcej, będących beneficjentami projektu.
5. Opaski zdrowia muszą monitorować zdrowie osób w wieku 65 i więcej przez 7 dni w tygodniu/ 24 godziny na dobę, przez okres co najmniej do 31 grudnia 2023 r. od dnia przekazania opaski Uczestnikowi projektu.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do oznakowania każdego urządzenia zestawem logotypów określonych przez Zamawiającego i zawartych w Księdze Tożsamości Wizualnej marki Funduszy Europejskie 2021-2027. Wszystkie oznakowania powinny zostać wykonane w sposób umożliwiający ich kontrastowanie z tłem na którym będą umieszczone. Zamawiający dopuszcza dwa rodzaje oznakowani:
  - a) wersja achromatyczna: Funduszy Europejskich dla Lubelskiego, Unii Europejskiej, Lubelskie Smakuj życie!



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

- b) wersja kolorowa: Funduszy Europejskich dla Lubelskiego, barw Rzeczypospolitej, Unii Europejskiej, Lubelskie Smakuj życie!



Fundusze Europejskie  
dla Lubelskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



7. Wykonawca przed wykonaniem oznaczeń, zobowiązany będzie przedłożyć do akceptacji Zamawiającego projekt wizualizacji i uzyskać akceptację Zamawiającego.
8. Zamawiający wymaga żeby każde urządzenie było zapakowane w tekturowe opakowanie odpowiednio oznaczone naklejką umieszczoną w widocznym miejscu wg poniższego wzoru. Naklejka musi zawierać: zestawienie znaków: Funduszy Europejskich dla Lubelskiego, barw Rzeczypospolitej Polskiej Unii Europejskiej oraz tekst „Zakup współfinansowany ze środków Unii Europejskiej”.



9. Wykonawca przed przygotowaniem logotypów zobowiązany jest zapoznać się ze znakami i zestawieniem znaków oraz wzór naklejki są zamieszczone na portalu Funduszy Europejskich: **Zasady komunikacji marki Fundusze Europejskie 2021-2027** <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-2021-2027/prawo-i-dokumenty/zasady-komunikacji-fe/>, w tym „Księga Tożsamości Wizualnej marki Funduszy Europejskie 2021-2027”, w której znajdują się szczegółowe zasady tworzenia i używania oznaczeń projektów. Zasady stosowania zestawienia znaków dla programów znajdują się na **stronie Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027** <https://rpo.lubelskie.pl/dowiedz-sie-wiecej-o-programie/fundusze-europejskie-2021-2027/komunikacja-i-widoczność/>

10. Zamawiający wymaga dostawy opasek życia o następujących parametrach:

Typ urządzenia	1) Opaska / bransoletka na nadgarstek – 2 584 zestawów. 2) Zestaw składa się z:
----------------	------------------------------------------------------------------------------------



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- urządzenia do komunikacji wraz z kartą SIM, zakładanego na nadgarstek;</li> <li>- ładowarki sieciowej - zgodnej ze standardem gniazd (typ C i E) i przystosowanej do użytkowania w polskiej sieci energetycznej (230 V; 50 Hz).</li> </ul> <p>3) Instrukcja użytkowania w języku polskim, uruchomienia i eksploatacji zawierająca w swej treści ograniczenia wynikające z wieku i niepełnosprawności użytkowników. Urządzenia muszą posiadać certyfikat CE lub inny dokument dopuszczający ich obrót na terenie krajów Unii Europejskiej.</p>
1.	Stan urządzenia	Fabrycznie nowe.
2.	Materiał wykonania	Elementy urządzenia mające kontakt ze skórą – hipoalergiczne.
3.	Rodzaj zapięcia	Pasek urządzenia z możliwością regulacji długości, bez potrzeby użycia dodatkowych narzędzi, robienia otworów. Jak najprostsze w użytkowaniu.
4.	Poziom wodoszczelności	Będzie wymagane.
5.	Sposób ładowania	Indukcyjne lub stykowe (magnetyczne).
6.	Identyfikacja urządzenia	Posiada indywidualny numer (numer seryjny lub IMEI).
7.	Funkcje:	<p>Urządzenie winno być jak najłatwiejsze w obsłudze.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tylko jeden przycisk, umożliwiający co najmniej wysłanie sygnału SOS oraz bezpośrednie połączenie się z centrum teleopieki.</li> <li>2) Możliwość komunikacji dwustronnej w celu prowadzenia rozmów z centrum teleopieki – wbudowany mikrofon i głośnik.</li> <li>3) Możliwość odbierania połączeń przychodzących.</li> <li>4) Monitoring zdrowia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pomiar tętna;</li> <li>- pomiar ciśnienia;</li> <li>- pomiar temperatury;</li> <li>- pomiar saturacji.</li> </ul> </li> <li>5) Wyposażenie w czujnik upadku.</li> <li>6) Wyposażenie w czujnik zdjęcia i założenia urządzenia.</li> <li>7) Wyposażenie w lokalizator GPS - możliwość lokalizowania właściciela opaski 24/7.</li> <li>8) Wysokokontrastowy wyświetlacz o następujących parametrach: przekątna od 0,9 cala do 1,5 cala, wskazujący godzinę oraz co najmniej jedną z poniższych informacji: datę, poziom naładowania baterii, zasięg sieci GSM.</li> <li>9) Urządzenie może posiadać dodatkowe funkcje: <ul style="list-style-type: none"> <li>- powiadomienie o porze przyjęcia leków i wizytach lekarskich;</li> <li>- krokomierz wyświetlający na ekranie liczbę przebytych kroków w ciągu doby;</li> <li>- regulacja poziomu głośności;</li> <li>- powiadamianie znakami wizualnymi lub ogólnie przyjętymi międzynarodowymi napisami lub skrótami literowymi;</li> <li>- wysyłanie wiadomości tekstowych lub głosowych.</li> </ul> </li> </ol>
8.	Komunikaty dźwiękowe, głosowe (w języku polskim) lub wibracyjne	<p>Komunikaty informujące o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) włączeniu i wyłączeniu urządzenia, minimum jeden z wymienionych - wibracyjny, dźwiękowy, głosowy;</li> <li>2) konieczności naładowania baterii w urządzeniu, minimum jeden z wymienionych - dźwiękowy, głosowy;</li> <li>3) połączeniu przychodzącym z Centrum teleopieki, minimum jeden z wymienionych - dźwiękowy, głosowy;</li> <li>4) połączeniu wychodzącym do Centrum teleopieki, minimum jeden z wymienionych - dźwiękowy, głosowy.</li> </ol>



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

9.	Wymagania dotyczące baterii	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Czas działania urządzenia w stanie czuwania, bez komunikacji głosowej z Centrum teleopieki ze strony użytkownika oraz samego Centrum - minimum 48 godzin.</li> <li>2) Żywotność baterii- co najmniej 2 lata.</li> <li>3) Czas pojedynczego pełnego ładowania nie dłużej niż 4 godziny.</li> <li>4) Urządzenie musi mieć wbudowane źródło zasilania niedostępne dla użytkownika urządzenia.</li> </ol>
10.	Serwis	<p>Bezpłatny serwis urządzeń, w ramach udzielonej gwarancji, należy do obowiązków Wykonawcy przez cały okres obowiązywania umowy.</p>
11.	Dostarczenie urządzenia	<p>Wykonawca jest odpowiedzialny za dostarczenie opasek do siedziby Zamawiającego Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Lublinie pod wskazany adres przez Zamawiającego, tj. ul. Diamentowa 2, 20-447 Lublin, do wskazanego pomieszczenia/pokoju wraz z wniesieniem.</p>
12.	Warunki wymiany urządzeń	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) W przypadku rezygnacji z usługi teleopieki Zamawiający odbierze zestaw od użytkownika. Odebrany zestaw zostanie przekazany Wykonawcy w celu odnowienia i sprawdzenia.</li> <li>2) W przypadku zgłoszonej reklamacji urządzenia, Wykonawca w ciągu dwóch godzin od otrzymania informacji od Zamawiającego o przekazaniu użytkownikowi nowego zestawu, rozpocznie monitorowanie wydanego urządzenia.</li> <li>3) W przypadku przekazania zestawu kolejnemu użytkownikowi z listy oczekujących, Zamawiający przesyła Wykonawcy uzupełnioną kartę informacyjną nowego użytkownika. Wykonawca zobowiązany jest do aktywacji usługi do godz. 16:00 następnego dnia z uwzględnieniem pkt. 27.</li> <li>4) Wykonawca zapewni na swój koszt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- odbiór od Zamawiającego niesprawnego zestawu;</li> <li>- odbiór od Zamawiającego zwróconego zestawu;</li> <li>- odnowienie i sprawdzenie tj. przywrócenie urządzenia do stanu fabrycznego, wymiana lub uzupełnienie zestawu o pudełko, kartę gwarancyjną, instrukcję i ładowarkę, jeżeli zachodzi taka potrzeba;</li> <li>- wysyłkę zestawu do Zamawiającego.</li> </ul> </li> </ol>
13.	Raport z wykonywanej usługi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wykonawca prześle raport z wykonania usługi za poprzedni miesiąc do 5 dnia roboczego następnego miesiąca w formie elektronicznej, dostępny do edycji w jednym z ogólnodostępnych formatów np.: .xls, .xlsx, .ods.</li> <li>2) Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego, udostępni Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi wg. stanu na żądany dzień (maksymalny czas realizacji żądania pięć dni roboczych).</li> <li>3) Raport o którym mowa powyżej w pkt 1 i 2 winien zawierać co najmniej: liczbę porządkową, IMEI lub numer seryjny, imię, nazwisko, nazwę urządzenia w systemie, datę przekazania urządzenia użytkownikowi, datę i godzinę aktywacji urządzenia, datę i godzinę wykonania połączeń testowych przez operatora telecentrum, datę i godzinę wykonania połączeń testowych przez użytkownika do operatora telecentrum - rozpoczęcie monitorowania, datę rezygnacji uczestnika z opaski, liczbę dni monitorowania urządzenia w miesiącu, uwagi.</li> </ol>
14.	Komunikacja GSM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wykonawca zobowiązany jest również do udostępnienia użytkownikom urządzeń numeru telefonu wparcia technicznego.</li> <li>2) Usługa będzie dostępna na terenie całego kraju. Wykonawca winien wybrać takiego operatora lub operatorów telekomunikacyjnych GSM, którzy zapewnią dostępność usługi dla wszystkich użytkowników zamieszkałych w granicach województwa lubelskiego, szczególnie we wskazanych przez Zamawiającego 36 miejscowościach.</li> </ol>



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

	<p>3) W przypadku niedostatecznego poziomu sygnału monitorowanego urządzenia, w miejscu zamieszkania osoby monitorowanej przez urządzenie, Wykonawca podejmie na swój koszt działania umożliwiające poprawne działanie i komunikację urządzenia z centrum teleopieki poprzez np. zmianę operatora lub montaż dodatkowego wyposażenia umożliwiającego niezakłóconą pracę.</p> <p>4) Zapewnienie odpowiedniej puli danych do komunikacji z centrum teleopieki z normalną prędkością tzn. komunikacja urządzenia z telecentrum musi przebiegać w sposób niezawodny i nieprzerwany, bez opóźnień wynikających z przekroczonego limitu transferu danych.</p> <p>5) Blokada reklam przychodzących.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11. Zamawiający wymaga żeby dostarczane opaski życia posiadały usługę monitoringu parametrów życiowych oraz centrum teleopieki medycznej w następującym zakresie:

1.	Czas monitoringu	24 h/dobę, 7 dni w tygodniu
2.	Kwalifikacje pracowników	Do obsługi w centrum teleopieki wymagana jest obecność dyspozytora (ratownika medycznego lub opiekuna medycznego lub pielęgniarki) przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Osoby zatrudnione na tych stanowiskach muszą posiadać kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. 2021 poz. 2053).
3.	Zadania pracowników	<p>Do obowiązków pracowników należy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nawiązywanie kontaktu z użytkownikiem po odebraniu alarmu</li> <li>2) Podjęcie decyzji o sposobie udzielenia pomocy seniorowi. W zależności od sytuacji powinni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnić wsparcie emocjonalne;</li> <li>- poprosić o interwencję osobę z jego najbliższego otoczenia (rodzinę, opiekunów, sąsiadów);</li> <li>- poprosić o interwencję pracownika Ośrodka Pomocy Społecznej/Centrum Usług Społecznych (np. pracownika socjalnego czy opiekunkę środowiskową);</li> <li>- wezwać służby ratownicze.</li> </ul> </li> <li>3) Kontakt z podanym numerem telefonu wyznaczonym przez użytkownika w celu weryfikacji wystąpienia alarmu.</li> <li>4) Utrzymanie kontaktu z użytkownikiem do momentu przybycia pomocy.</li> <li>5) Stałe monitorowanie stanu technicznego urządzeń, wychwytywanie, weryfikacja i reagowanie na sygnały zarejestrowane w systemie i otrzymane od użytkowników, świadczące o nieprawidłowej pracy urządzenia.</li> <li>6) Systematyczne monitorowanie poziomu naładowania baterii.</li> <li>7) W przypadku awarii urządzenia bezzwłoczna interwencja w celu powiadomienia użytkownika oraz Zamawiającego o zaistniałej sytuacji.</li> <li>8) Wykonawca niezwłocznie lecz nie później niż w ciągu 6 godzin po upływie 48 godzinowego braku aktywności skontaktuje się (w godz. 7:00-21:00) z użytkownikiem urządzenia w celu ustalenia przyczyny oraz załączy dodatkową informację Zamawiającemu do raportu, o którym mowa w pkt.14. W przypadku nieskutecznego kontaktu pomimo ponawianych prób, Wykonawca podejmie inną próbę kontaktu i powiadomi Zamawiającego.</li> <li>9) W przypadku niewykonania przez nowego użytkownika połączenia testowego, opisanego w pkt. 27, w ciągu 48h od momentu połączenia testowego wykonanego</li> </ol>



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

		przez operatora, Wykonawca skontaktuje się z użytkownikiem urządzenia w celu weryfikacji przyczyny.
4.	Wymagane funkcje systemu	<p>1) System musi odbierać, rejestrować i przechowywać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datę i godzinę aktywacji urządzenia, datę i godzinę rozpoczęcia monitorowania urządzenia,</li> <li>- datę i godzinę użycia przycisku SOS,</li> <li>- lokalizację urządzenia GPS w przypadku wystąpienia alarmu,</li> <li>- rejestrację pomiaru tętna w określonym interwale czasu nie większym niż 15 minut,</li> <li>- datę i godzinę zdjęcia i założenia urządzenia,</li> <li>- datę i godzinę uruchomienia czujnika upadku,</li> <li>- datę i godzinę wystąpienia alarmu,</li> <li>- zapis rozmów operatora z użytkownikiem oraz rejestr czynności jakie wykonał operator włącznie z datą i godziną w jakim zostały przeprowadzone,</li> <li>- zapis rozmów operatora z innymi numerami przypisanymi do użytkownika,</li> <li>- dane dotyczące ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem takich jak: wymiana urządzenia z powodu wady ukrytej, problemów z baterią, problemów z łącznością itp. Zamawiający dopuszcza, aby dane te były rejestrowane i przechowywane w innym systemie Wykonawcy niż system dedykowany do teleopieki.</li> </ul> <p>2) System musi umożliwiać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odczyt pomiaru tętna na żądanie,</li> <li>- odczyt lokalizacji na żądanie,</li> <li>- prowadzenie rozmowy operatora z użytkownikiem urządzenia,</li> <li>- zdalną aktualizację danych użytkownika,</li> <li>- generowanie bilingów połączeń i raportów wszystkich rejestrowanych zdarzeń dla poszczególnych użytkowników, jak i grup użytkowników.*</li> </ul> <p><i>*Zamawiający dopuszcza możliwość generowania bilingów połączeń użytkowników w inny sposób niż wskazany w Opisie przedmiotu zamówienia o ile nie naruszy to uprawnień Zamawiającego wynikającego z zapisu rozdz. pkt. 19.3 i pkt. 24.</i></p> <p>3) System zapewni podgląd poszczególnych opasek identyfikowanych numerem seryjnym, numerem IMEI lub nazwą użytkownika w systemie oraz stan urządzenia na chwilę bieżącą (tj. urządzenie założone, zdjęte, poziom naładowania baterii oraz w przypadku urządzenia zdjętego lub rozładowanego czas ostatniego kontaktu z centrum teleopieki).</p>
5.	Jednoczesna obsługa połączeń przychodzących	W celu wyeliminowania długiego czasu oczekiwania na połączenie Wykonawca musi zatrudnić wystarczającą liczbę pracowników do obsługi kilku połączeń przychodzących jednocześnie. Połączenia z urządzenia wywoływane za pomocą przycisku SOS, muszą posiadać najwyższy priorytet odbioru. Niedopuszczalne jest umieszczanie informacji głosowych przed połączeniem z ratownikiem obsługującym centrum teleopieki (np. komunikatów RODO oraz innych informacji), co skutkuje wydłużeniem czasu oczekiwania).
6.	Rejestracja czynności operatora	System musi rejestrować czynności operatorów dotyczące użytkowników, w szczególności datę, czas i treść wprowadzanych lub modyfikowanych zapisów, takich jak: <p>1) zmiana danych użytkownika,</p> <p>2) działania prowadzone po uruchomieniu alarmu.</p>
7.	Zabezpieczenia systemu	Dostęp do systemu musi być zabezpieczony przynajmniej za pomocą loginu i hasła.



„Polityka Senioralna EFS+”  
projekt realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

8.	Czas przechowywania danych	Wszelkie dane użytkowników muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz niezwłocznie usuwane po zakończeniu umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
9.	Procedury systemu	System monitorowania opasek musi zawierać funkcje dostępne w czasie rzeczywistym dla Zamawiającego, umożliwiające kontrolę funkcji. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do wydzielonej części systemu od pierwszego dnia obowiązywania umowy. Wykonawca prześle dane do logowania w systemie monitorowania opasek, adres strony internetowej, login i hasło w dniu podpisania umowy.
10.	Karta informacyjna	Wykonawca prześle Zamawiającemu wzór karty informacyjnej pacjenta/użytkownika. Wykonawca uzupełni kartę informacyjną o niezbędne, uzyskane od użytkownika informacje, konieczne do realizacji zamówienia.
11.	Szkolenie użytkowników opasek	Do obowiązków Wykonawcy należy przeprowadzenie skutecznego szkolenia instruktażowego (demonstracji urządzenia) dla przedstawiciela/przedstawicieli 36 miejscowości wskazanych przez Zamawiającego. Szkolenia odbędą się w formie stacjonarnej w grupach maksymalnie 5 osobowych lub w szczególnych wypadkach możliwe będzie szkolenie indywidualne lub zdalne. Szkolenia odbędą się na koszt Wykonawcy, w terminie i wskazanych miejscach uzgodnionym z Zamawiającym. Zapewnienie koordynatorów, których zadaniem będzie m.in. zdalne wsparcie organizacyjno-techniczne wdrażanej usługi na terenie wskazanych gmin.
12.	Rozpoczęcie monitorowania	Dniem rozpoczęcia monitorowania nowego uczestnika jest dzień ukończenia szkolenia instruktażowego i wykonanie połączeń testowych (jedno użytkownik – operator, jedno operator – użytkownik) z urządzenia przekazanego użytkownikowi. Zamawiający wymaga aby co najmniej 2 połączenia testowe wykonane były w miejscu zamieszkania użytkownika opaski.
13.	Abonament	1) W ramach abonamentu czas użytkowania opaski przez seniora wynosi minimum 6 miesięcy maximum 12 miesięcy, nie dłuższy niż data zakończenia udziału w projekcie tj. 31.12.2025 r. 2) Po zakończeniu użytkowania opaski w ramach umowy i abonamentu istnieje możliwość dalszego korzystania z urządzenia przez użytkownika oraz kontynuacji abonamentu we własnym zakresie.

