27.06.2022 r.

**PYTANIA DO POSTĘPOWANIA (zapytanie ofertowe TELEOPIEKA 20.06.2022)**

**\***

**PYTANIE:** czy dopuszczają Państwo powołanie się przez Wykonawcę na zasoby podmiotu trzeciego w zakresie usługi teleopieki w przypadku gdy ma on umowę z podwykonawcą minimum jeden rok? Takie rozwiązanie pozwoli Państwu na lepsze rozeznanie rynku i uzyskanie dogodniejszych warunków cenowych.

**ODPOWIEDŹ:**

Zgodnie z warunkami udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy wykażą, iż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie – **wykonał 2 usługi Teleopieki dla minimum 200 osób każda zakontraktowana na okres minimum 6 miesięcy** **(następujących po sobie).** Oświadczenie Wykonawcy – Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.

* **Z 23.06.2022**

**(Pytanie 1)**

**Dotyczy:** Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia liczby korzystających z usługi teleopieki
w przypadku, gdy limit 10 opasek, o którym mowa w punkcie 19 zostanie wykorzystany. Zmniejszenie, o którym mowa, nie może wynosić więcej niż 10% liczby użytkowników wskazanych w punkcie III.

**Pytanie:** Zwracamy się z pytaniem o jakim limicie 10 opasek o którym mowa w punkcie 19 jest mowa? Zapis odsyła do pkt 19 – jednak to właśnie przedmiotowy zapis jest w pkt 19.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający modyfikuje pkt. IIIA.3. 19 zapytania ofertowego, nadając mu następujące brzmienie:

*„W przypadku uszkodzeń Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) powstałych z winy Użytkownika Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany maksymalnie do 10 sztuk Opasek i 10 sztuk kart SIM. W przypadku przekroczenia limitu określonego w zdaniu poprzednim Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia liczby Użytkowników korzystających z Usługi Teleopieki w zakresie wskazanym w Zapytaniu ofertowym. Zmniejszenie, o którym mowa, nie może wynosić więcej niż 10% liczby użytkowników wskazanych w punkcie IIIA.1.”*

-------------------------------------------------------------------------

**(Pytanie 2 i 3)**

**Dotyczy:** Wykonawca, w ramach wynagrodzenia zawartego w Opłacie Abonamentowej oraz na czas trwania projektu, udzieli Zamawiającemu niewyłącznej licencji (upoważnienia) do korzystania ze wszystkich elementów oprogramowania/-ań służącego/-ych świadczeniu usługi teleopieki
z wykorzystaniem opasek, z ograniczeniem do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, (dalej „licencji”). Licencja obejmuje m.in. prawo do wykorzystywania oprogramowania w związku z organizacją, promocją oraz realizacją usługi teleopieki, a także serwisem opasek.

Wykonawca zobowiązuje się ponadto do udzielenia, najpóźniej w dniu przekazania opasek Zamawiającemu, na rzecz Użytkowników licencji do korzystania ze wszystkich elementów oprogramowania/-ań opasek w zakresie niezbędnym dla zapewnienia świadczenia na rzecz Użytkowników usługi teleopieki.

**Pytanie 2:** Zwracamy się z pytaniem o możliwość usunięcia zapisu. Zarówno usługę teleopieki, jak i usługi serwisu toWykonawca świadczył będzie w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia, tym samym nie makonieczności udzielania licencji w tym zakresie, a może to zdecydowanie zwiększyć koszty i tym samymwpłynąć na cenę oferty.

**Dotyczy:** Wzór umowy § 2 ust. 2 pkt 7: udzielenia licencji umożliwiającej Zamawiającemu oraz Użytkownikom korzystanie z Opasek zgodnie z przeznaczeniem i w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie oraz w Zapytaniu ofertowym, a także zapewnienia dostępu do wszelkich potrzebnych aktualizacji oprogramowania Opasek; oraz § 10 Licencje

**Pytanie 3:** Zwracamy się z pytaniem o możliwość usunięcia wskazanego zapisu oraz modyfikację zapisów § 10 wzoruumowy. Zarówno usługę teleopieki, jak i usługi serwisu to Wykonawca świadczył będzie w ramachniniejszego przedmiotu zamówienia, tym samym nie ma konieczności udzielania licencji w tym zakresie, amoże to zdecydowanie zwiększyć koszty i tym samym wpłynąć na cenę oferty.

**ODPOWIEŹ:**

Intencją Zamawiającego jest korzystanie z licencji wyłącznie w zakresie niezbędnym do korzystania
z przekazanych przez Wykonawcę Opasek oraz ich wyposażenia dodatkowego w związku z organizacją, promocją oraz realizacją usługi teleopieki, a także serwisem opasek. Zamawiający nie wymaga natomiast przekazania dostępu do jakiegokolwiek systemu wykorzystywanego przez Wykonawcę do obsługi telecentrum oraz monitorowania Opasek czy serwisu Opasek. Innymi słowy, jeśli dostarczona Opaska obejmuje (zawiera) oprogramowanie, które zapewnia jej działanie lub możliwość wykorzystywania określonych funkcji (pomiaru tętna, lokalizacji GPS), to w takim zakresie Wykonawca powinien udzielić Zamawiającemu licencji do korzystania z tego oprogramowania lub z tych funkcjonalności oprogramowania Opaski. Poza ten zakres, Zamawiający nie domaga się uprawnienia do dostępu do systemu telecentrum, nawet w ograniczonym zakresie umożliwiającym wyświetlanie przez Zamawiającego za pośrednictwem komputera informacji na temat historii serwisowej Opasek, historii używalności opasek (wraz z danymi o alarmach) czy ogólnych informacji o Użytkowniku.

**W celu uniknięcia dalszych niejasności Zamawiający proponuje doprecyzowanie postanowienia Zapytania ofertowego oraz nadaje mu nowe następujące brzmienia:**

Wykonawca, w ramach wynagrodzenia zawartego w Opłacie Abonamentowej oraz na czas trwania projektu, udzieli Zamawiającemu niewyłącznej licencji (upoważnienia) do korzystania
z oprogramowania/-ań Opasek w zakresie niezbędnym dla zapewnienia Zamawiającemu oraz Użytkownikom możliwości korzystania z Opasek zgodnie z przeznaczeniem i w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie z ograniczeniem do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, (dalej „licencji”). Licencja obejmuje m.in. prawo do korzystania z oprogramowania w związku z używaniem Opasek w celu organizacji, promocji oraz realizacji usługi teleopieki. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do udzielenia, najpóźniej w dniu przekazania opasek Zamawiającemu, na rzecz Użytkowników licencji do korzystania z elementów oprogramowania/-ań Opasek w zakresie niezbędnym dla zapewnienia świadczenia na rzecz Użytkowników usługi teleopieki.

**Jednocześnie Zamawiający zmienia §10 ust. 2 umowy w następujący sposób:**

„2. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia zawartego w Opłacie Abonamentowej oraz na czas trwania niniejszej Umowy:

a) udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji (upoważnienia) do korzystania z oprogramowania/-ań Opasek oraz ich elementów wyposażenia w zakresie niezbędnym do wykorzystania Opasek oraz ich elementów wyposażenia w sposób opisany w Zapytaniu ofertowym oraz niniejszej Umowie, z ograniczeniem licencji do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej „licencja”). Licencja obejmuje prawo do korzystania z powyższego oprogramowania/ań w związku z używaniem Opasek w celu organizacji, promocji oraz realizacji Usługi Teleopieki,

b) zobowiązuje się do udzielenia, najpóźniej w dniu przekazania opasek Zamawiającemu, na rzecz Użytkowników licencji do korzystania z oprogramowania/-ań Opasek oraz ich elementów wyposażenia, w zakresie niezbędnym dla zapewnienia świadczenia na rzecz Użytkowników Usługi Teleopieki, w sposób opisany w Zapytaniu ofertowym.”

------------------------------------------------------------------------------------

**(Pytanie 4)**

Dotyczy: Wzór umowy § 3 ust. 3: Wykonawca zobowiązany jest na każde żądanie Zamawiającego do przedstawienia dokumentów potwierdzających wiedzę i doświadczenie kadry przez niego zatrudnionej do wykonywania przedmiotu Umowy.

**Pytanie:** Zwracamy się z wnioskiem o doprecyzowanie o jakie konkretnie dokumenty potwierdzające wiedzę i doświadczenie chodzi Zamawiającemu.

**ODPOWIEDŹ:**

Zgodnie z zapisami § 2 ust 2. pkt. 9 wzoru umowy

„Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia w odpowiedniej liczbie osób do świadczenia Usługi Teleopieki gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu; **kwalifikacje osób wymagane do świadczenia Usługi Teleopieki zostały szczegółowo określone w Zapytaniu ofertowym”**

oraz § 3 ust. 1 pkt.1 wzoru umowy „Wykonawca oświadcza, że:

1. Dysponuje telecentrum (w zakresie oraz formie opisanych w Zapytaniu ofertowym) obsługiwanym **przez wykwalifikowaną kadrę ratowników medycznych w rozumieniu art. 10 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym** (Dz. U. z 2021 r. poz. 2053 z późn.zm.), umożliwiającym stałe (24h na dobę, 7 dni w tygodniu) monitorowanie Użytkowników, zwanym w niniejszej Umowie „Telecentrum”.”

Zgodnie z zapisami pkt. IIIA.1. tabela nr 1 pkt. 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** (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2053 z późn. zm.).”

W świetle przywołanych powyżej postanowień zapytania ofertowego i wzoru umowy, Wykonawca zobowiązany jest posiadać dokumenty potwierdzające kwalifikacje zatrudnionej kadry ratowników medycznych. Tym samym, ewentualna planowana przez Zamawiającego weryfikacja ograniczałaby się jedynie do sprawdzenia dyplomu czy innego dokumentu potwierdzającego posiadanie przez osobę obsługującą zgłoszenia w Telecentrum statusu ratownika medycznego w rozumieniu art. 10 ustawy
z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym.

------------------------------------------------------------------------------------------------

**(Pytanie 5)**

**Dotyczy:** Wzór umowy § 11 ust. 2 lit c): w przypadku Usterki lub Awarii, jeśli ich usunięcie w terminach określonych powyżej nie będzie możliwe, a także w przypadku uszkodzenia (w tym uszkodzenia powstałego z winy Użytkownika), utraty albo kradzieży Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM), Wykonawca dokona bezpłatnej wymiany Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) w miejscu zamieszkania Użytkownika (usługa door-to-door) z zastrzeżeniem postanowień zdań kolejnych. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę uszkodzonej/wadliwej Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) w ciągu 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku uszkodzeń Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) powstałych z winy Użytkownika Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany maksymalnie do 10 sztuk Opasek i 10 sztuk kart SIM. W przypadku przekroczenia limitu określonego w zdaniu poprzednim Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia liczby Użytkowników korzystających z Usługi Teleopieki w zakresie wskazanym w Zapytaniu ofertowym.

**Pytanie:** zwracamy się o modyfikacje zapisu na:w przypadku Usterki lub Awarii, jeśli ich usunięcie
w terminach określonych powyżej nie będzie możliwe, Wykonawca dokona bezpłatnej wymiany Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) w miejscuzamieszkania Użytkownika (usługa door-to-door)
z zastrzeżeniem postanowień zdań kolejnych. Wykonawcazapewni bezpłatną wymianę uszkodzonej/wadliwej Opaski i/lub jej wyposażenia (w tym karty SIM) w ciągu 5dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia.Wykonawca w ramach usług serwisowych nie powinien być obciążany kosztami napraw uszkodzeń opasekpowstałych z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy.

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający nie dopuszcza możliwości modyfikacji zapisu wzoru umowy.

**(Pytanie 6)**

**Dotyczy:** Wzór umowy § 14 ust. 1 i 2: W przypadku zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Opasek Zamawiającemu, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 3% wartości Opłaty Abonamentowej brutto za każdą niedostarczoną Opaskę, jednak nie mniej niż 300,00 zł, za każdy dzień zwłoki ponad termin określony Umową. W przypadku zwłoki Wykonawcy w rozpoczęciu lub spełnieniu Usług, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 3% wartości Opłaty Abonamentowej brutto, jednak nie mniej niż 300,00 zł, za każdy dzień zwłoki ponad termin określony Umową.

**Pytanie:** Zwracamy się z pytaniem o możliwość modyfikacji zapisów na:W przypadku zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Opasek Zamawiającemu, Zamawiający może naliczyćWykonawcy karę umowną w wysokości 1% wartości Opłaty Abonamentowej brutto za każdą niedostarczonąOpaskę, jednak nie mniej niż 100,00 zł, za każdy dzień zwłoki ponad termin określony Umową.W przypadku zwłoki Wykonawcy w rozpoczęciu lub spełnieniu Usług, Zamawiający może naliczyć Wykonawcykarę umowną w wysokości 1% wartości Opłaty Abonamentowej brutto, jednak nie mniej niż 100,00 zł, za każdydzień zwłoki ponad termin określony Umową.

tak aby kara umowna już na etapie zawierania umowy nie była zbyt wygórowana.

**ODPOWIEDŹ:**

**Zamawiający zmienia § 14 ust. 1 i 2 w następujący sposób:**

„1. W przypadku zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Opasek Zamawiającemu, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 3% wartości Opłaty Abonamentowej brutto za każdą niedostarczoną Opaskę, jednak nie mniej niż 100,00 zł, za każdy dzień zwłoki ponad termin określony Umową.”

„2. W przypadku zwłoki Wykonawcy w rozpoczęciu lub spełnieniu Usług, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 3% wartości Opłaty Abonamentowej brutto, jednak nie mniej niż 100,00 zł, za każdy dzień zwłoki ponad termin określony Umową.”

**(Pytanie 7)**

**Dotyczy:** Wzór umowy § 16 ust. 10

**Pytanie:** Zwracamy się z pytaniem o możliwość uzupełnienia/dodania do wzoru umowy następujących okoliczności wyłączających odpowiedzialność Wykonawcy:

• korzystania z opaski niezgodnie z przeszkoleniem lub w sposób niezgodny z przeznaczeniem;

• w przypadku uszkodzenia opaski (w szczególności opaski) z przyczyn nieleżących po stronie

Wykonawcy, w szczególności z przyczyn leżących po stronie Użytkownika;

• w przypadku odłączenia opaski z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy, w szczególności z

przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub samodzielnego wyłączenia przez Użytkownika lub

rozładowania w czasie świadczenia Usługi;

• korzystania z opaski przez osobę inną niż Użytkownik,

• podania nieprawdziwych informacji dotyczących danych osobowych lub stanu zdrowia przez

Użytkowników,

• braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem za pośrednictwem Numeru Użytkownika lub Numeru

rezerwowego,

• braku możliwości realizacji Usługi z innych przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy,

• braku skuteczności przesyłu danych z opaski,

• braku możliwości lokalizacji opaski.

**ODPOWIEŹ:**

Po pierwsze Zamawiający wyjaśnia, iż postanowienie umowy przewiduje już zwolnienie Wykonawcy
z odpowiedzialności w sytuacji nieprawidłowego użytkowania Opaski przez Użytkownika, dlatego
w przekonaniu Zamawiającego nie ma uzasadnienia dla dodania jako wyłączających odpowiedzialność zdarzeń wymienionych w tiret 1 oraz 3. Po drugie, Zamawiający nie widzi uzasadnienia dla dodania jako okoliczności wyłączających odpowiedzialność Wykonawcę zdarzeń wymienionych w tiret 7-9.

**Dlatego, Zamawiający modyfikuje § 16 ust. 10 Umowy i nadaje mu nowe, następujące brzmienie:**

„10. Ponadto, Strony ustalają, że Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonywania przedmiotu Umowy, w przypadku niezawinionego przez Wykonawcę nieprawidłowego użytkowania Opaski przez Użytkownika, a także w następujących sytuacjach:

a) w przypadku uszkodzenia Opaski z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy,
w szczególności z przyczyn leżących po stronie Użytkownika; zwolnienie z odpowiedzialności na tej podstawie nie zwalnia jednak Wykonawcy z zobowiązania do wymiany Opaski w zakresie limitu określonego w § 11 ust. 2 lit. c) Umowy,

b) korzystania z opaski przez osobę inną niż Użytkownik,

c) podania przez Użytkownika nieprawdziwych informacji dotyczących jego danych osobowych lub stanu zdrowia,

d) braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem za pośrednictwem Numeru Użytkownika lub Numeru rezerwowego, jednak tylko pod warunkiem wdrożenia przez Wykonawcę wszelkich określonych w procedurze wskazanej w pkt. 3.3 Zapytania ofertowego działań na wypadek braku kontaktu z Użytkownikiem, w tym na wypadek braku kontaktu z Użytkownikiem za pośrednictwem Numeru Użytkownika lub Numeru rezerwowego,

e) awarii sieci telefonii komórkowej, linii telefonicznej lub sieci energetycznej;

f) innych zakłóceń, które wynikają z działania bądź zaniechania operatora telefonicznego;

g) braku zasięgu sieci operatora GSM;

 - jeżeli wymienione powyżej zdarzenia nie zostały wywołane przez Wykonawcę oraz w zakresie,
w jakim uniemożliwiają lub ograniczają one możliwość świadczenia Usługi Teleopieki na rzecz Użytkownika.

**(Pytanie 8)**

**Dotyczy:** Wzór umowy § 14 ust. 5 i § 19 ust. 2: W przypadku, gdy powstała szkoda przewyższa ustanowioną karę umowną Zamawiający ma prawo żądać odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych. Dochodzenie jakiejkolwiek kary umownej zastrzeżonej w Umowie w żadnym wypadku nie wymaga wykazania wysokości poniesionej szkody. Niezależnie od powyższego, obok kar umownych przewidzianych w Umowie, Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania na podstawie ogólnych przepisów prawa do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

**Pytanie:** Zwracamy się z pytaniem o możliwość wprowadzenia limitacji odpowiedzialności wykonawcy do 100%wynagrodzenia z umowy oraz wyłączenia odpowiedzialności stron z tytułu utraconych korzyści. Pozwoli tona zachowanie równości stron oraz ukształtowanie stosunku zobowiązaniowego w sposób proporcjonalny,co stanowić winno podstawę kształtowania postanowień umowy wzajemnej. Ponadto wskazujemy, że przyobecnych zapisach wykonawca składając ofertę nie jest w stanie przewidzieć ewentualnego zakresu swojejodpowiedzialności, a w konsekwencji właściwie oszacować ryzyk i prawidłowo skalkulować cenę oferty.

Prosimy o wprowadzenie zapisów:

Łączna odpowiedzialność wykonawcy ograniczona będzie do 100 % wartości wynagrodzenia z umowy. Odpowiedzialność Stron z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający nie wyraża zgody na ograniczenie odpowiedzialności wykonawcy do 100% wynagrodzenia z umowy oraz wyłączenia odpowiedzialności stron z tytułu utraconych korzyści. Zamawiający zwraca uwagę, że w razie niewywiązywania się przez Zamawiającego ze świadczenia wzajemnego, tj. do zapłaty wynagrodzenia, odpowiedzialność Zamawiającego z tytułu odsetek, również nie jest ograniczona. Na marginesie Zamawiający wskazuje, że w innych umowach, których przedmiot zamówienia był zbliżony, Zamawiający również nie przewidywał ograniczenia odpowiedzialności w powyższym zakresie. Nie stanowiło to przeszkody w skonstruowaniu przez wykonawców oferty.

**\*z 24.06.2022**

**Dotyczy:** Wykonawca zapewni możliwość korzystania zamiennie z usług od minimum dwóch operatorów sieci komórkowej GSM.

**PYTANIE:** Czy zamawiający jest w stanie wskazać przed dostawą ile urządzeń ma być dostarczonych
z kartą SIM od pierwszego a ile z kartą SIM od drugiego operatora? W przeciwnym wypadku wnosimy o usunięcie zapisu ponieważ może to zdecydowanie zwiększyć koszty i tym samym wpłynąć na cenę oferty. Karty SIM domyślnie są dostarczane od jednego z największych operatorów na rynku Polskim
i zasięg jego sieci jest ogólnodostępny na terenie Poznania i okolic.

**WYJAŚNIENIE:** Intencją Zamawiającego w przywołanym zapisie jest zabezpieczenie dostępności dla szerokiej grupy odbiorców, w tym osób starszych zamieszkujących tereny wiejskie, gdzie okazać się może, że wystąpi konieczność zamiany operatora ze względu na słaby zasięg sieci komórkowej GSM. Taka weryfikacja może nastąpić dopiero w momencie realizacji usługi teleopieki.

Zamawiający nie dopuszcza możliwości usunięcia zapisu z zapytania ofertowego.

**OPRACOWANO:** Magdalena Wieczorek, Marcelina Sadowska

**KONSULTACJA PRAWNA (dot. pytań z 23.06.2022 r.):** Anna Gawryszak Rajska