

Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego nr GOPS.26.25.2022

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa „opasek bezpieczeństwa”- urządzeń do świadczenia usługi opieki na odległość na rzecz osób starszych - mieszkańców Gminy powyżej 65 roku życia oraz świadczenie usługi obsługi systemu polegającego na sprawowaniu całodobowej opieki na odległość nad seniorami przez centrum monitoringu wraz z zapewnieniem niezbędnego sprzętu i oprogramowania do tego celu, w ramach Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2022.

I. Kompleksowa usługa teleopieki musi zawierać/obejmować:

1. Opłatę dostępową, abonamentową uwzględniającą wszelkie opłaty z tytułu użytkowania urządzenia - przez cały okres obowiązywania umowy (za każdy miesiąc, maksymalnie 7 miesięcy, jednak nie później niż do 31.12.2022 r.).
2. Aktywację usługi - 60 urządzeń - „opasek bezpieczeństwa”.
3. Dostawę fabrycznie nowego sprzętu - 60 szt. „opasek bezpieczeństwa” na nadgarstek wraz z oprogramowaniem, stacją ładującą „opaskę bezpieczeństwa”
4. Pełną instrukcję użytkowania sporządzoną w języku polskim w formie papierowej w formacie A4 lub A5 z minimalnym rozmiarem czcionki Calibri w rozmiarze 12 - 60 szt.
5. Konfigurację „opasek bezpieczeństwa” - 60 szt.
6. Karty sim do „opasek bezpieczeństwa” - 60 szt.
7. Abonament telefoniczny do powyższych 60 kart SIM - abonament zapewniający prawidłowe działanie usługi w okresie trwania umowy 24/7 przez 365 dni w roku - dotyczy zapewnienia odpowiedniej ilości minut, SMS-ów oraz Internetu do prawidłowej realizacji usługi. Niedopuszczalne jest przerwanie usługi wynikające ze zbyt małej ilości minut na rozmowy lub zbyt małej ilości przepływu danych (Internetu) zapewnionej przez Wykonawcę. Opaski muszą zapewnić możliwość komunikacji za pomocą rozmów oraz SMS-ów w sposób bez ograniczeń. Wykonawca zapewni odpowiednią pulę danych do komunikacji z centrum teleopieki. Wykonawca zobowiązany jest do wyboru operatora komórkowego indywidualnie dla każdego użytkownika opaski bezpieczeństwa zapewniający korzystanie z usługi teleopieki w sposób niezakłócony oraz posiadający w miejscu zamieszkania użytkownika najsilniejszy sygnał GSM widoczny na ogólnodostępnych bazach BTS. Wykonawca zapewni odpowiednią pulę danych do komunikacji z centrum teleopieki z normalną prędkością oraz blokadę reklam przychodzących.
8. Przeszkolenie użytkowników „opasek bezpieczeństwa” lub osób upoważnionych przez użytkowników opasek bezpieczeństwa oraz personelu projektu w zakresie obsługi urządzenia i zasad świadczenia usługi teleopieki. Ww. szkolenie Wykonawca będzie musiał przeprowadzić w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych (poniedziałek - piątek w godz. od 8.00 do 18.00) w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do zebrania od użytkowników „opasek

- bezpieczeństwa” lub osób upoważnionych odpowiednich dokumentów niezbędnych do rozpoczęcia świadczenia usługi teleopieki m.in. kart informacyjnych.
9. Za przeszkolenie w trakcie trwania umowy nowo zrekrutowanych użytkowników opasek, którzy będą zajmować miejsce osób rezygnujących ze wsparcia odpowiadać będzie Zamawiający. Wykonawca zobowiązany będzie do zebrania od nowych uczestników odpowiedniej dokumentacji i oświadczeń oraz objęciem ich pełną usługą teleopieki.
 10. Świadczenie usługi teleopieki przez 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu przez 7 miesięcy, jednak nie później niż do 31.12.2022 r.

Usługa skierowana jest do seniorów w wieku 65 lat i więcej, mających problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, prowadzący samodzielne gospodarstwa domowe lub mieszkający z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia.

Usługa będzie realizowana na terenie Gminy Świltcza.

Na usługę poprawy bezpieczeństwa oraz możliwości samodzielnego funkcjonowania w miejscu zamieszkania dla osób starszych przez zwiększanie dostępu do tzw. „opieki na odległość” składa się zakup urządzenia – „opaski bezpieczeństwa” wraz z obsługą systemu przez pracujące 24 h na dobę centrum monitoringu, nadzorujące, rejestrujące i przyjmujące zgłoszenia alarmowe przesyłane z opasek bezpieczeństwa, a także podejmujące adekwatne do konkretnego zgłoszenia czynności.

II. Termin realizacji:

1. Świadczenie przedmiotu zamówienia: do 7 miesięcy od podpisania umowy, jednak nie później niż do 31.12.2022 r.
2. Dostarczenie 60 szt. „opasek bezpieczeństwa” skonfigurowanych wraz z kartami SIM, **w terminie do 14 dni kalendarzowych od podpisania umowy.**
3. Rozpoczęcie świadczenia usługi teleopieki wraz z naliczaniem opłat abonamentowych przypisanych do kart SIM, indywidualnie dla każdej osoby, będzie następowało na podstawie powiadomienia Wykonawcy przesłanego na adres e-mail.

III. „Opaski bezpieczeństwa” - 60 szt.:

1. „Opaska bezpieczeństwa” musi zawierać maksymalnie jeden przycisk SOS do wezwania pomocy. Po naciśnięciu przycisku, użytkownik nawiązuje połączenie z dyspozytorem centrum teleopieki (tj. ratownik medyczny opiekun medyczny, pielęgniarka).
2. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać detekcję ruchu – przy wykryciu omdlenia, upadku, opaska bezpieczeństwa wysyła automatycznie powiadomienie alarmowe do centrum teleopieki i nawiązuje połączenie z dyspozytorem centrum teleopieki.
3. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać możliwość dwustronnej komunikacji głosowej – bezpośrednie nawiązanie połączenia głosowego z opaski do dyspozytora centrum teleopieki. Możliwość rozmowy przez „opaskę bezpieczeństwa” jak przez

- telefon. Na „opaskę bezpieczeństwa” może zadzwonić dyspozytor centrum teleopieki lub osoby które zostaną wskazane przez użytkowników opasek na liście osób do kontaktu.
4. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać funkcję lokalizacji użytkownika „opaski bezpieczeństwa” - w momencie wysłania sygnału SOS, automatycznie jest przekazywana informacja o lokalizacji użytkownika do dyspozytora centrum teleopieki. „Opaska bezpieczeństwa” powinna wykorzystywać jednocześnie technologie: GPS, LBS, AGPS, oraz WiFi. Ponadto musi posiadać funkcję umożliwiającą zlokalizowanie użytkownika poprzez wysłanie na numer opaski SMS -a.
 5. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać funkcję komunikatu dla użytkownika o stanie zużycia baterii poniżej 15 % oraz funkcję wirtualnego asystenta, który dzwoni na „opaskę bezpieczeństwa”, jeśli podopieczny zignoruje lub zapomni i nie podłączy „opaski bezpieczeństwa” do ładowania po tym, jak opaska bezpieczeństwa zasygnalizuje rozładowanie.
 6. „Opaska bezpieczeństwa” musi generować komunikaty głosowe w języku polskim – o uruchomieniu „opaski bezpieczeństwa”, o rozładowaniu „opaski bezpieczeństwa” poniżej 15%, o naładowaniu „opaski bezpieczeństwa”, o wysłaniu komunikatu SOS, o wysłaniu komunikatu o upadku lub omdleniu, o konieczności założenia „opaski bezpieczeństwa”, jeśli jest nie założona dłużej niż trzy godziny.
 7. Wszystkie komunikaty głosowe muszą być w języku polskim.
 8. Dostarczone urządzenia muszą nawiązywać kontakt z centrum teleopieki.
 9. Ładowanie „opaski bezpieczeństwa” musi odbywać się w sposób bezprzewodowy - ładowanie indukcyjne (bez podłączania kabla do „opaski bezpieczeństwa”, a przez położenie „opaski bezpieczeństwa” na ładowarce).
 10. Produkt musi być dopuszczony do obrotu na terenie Polski i posiadać certyfikat CE.
 11. Materiał obudowy zewnętrznej opaski bezpieczeństwa musi być niecytotoksyczny oraz antyalergiczny.
 12. Zabudowana karta SIM – w razie konieczności możliwość wymiany karty, bez uszkodzania „opaski bezpieczeństwa”.
 13. „Opaska bezpieczeństwa” do noszenia na nadgarstku, regulowany pasek z tradycyjnym zapięciem tak jak w zegarku z możliwością regulacji długości paska bez fizycznej ingerencji.
 14. Do „opaski bezpieczeństwa” musi być dołączona instrukcja użytkownika w języku polskim oraz ładowarka indukcyjna.
 15. Czas ładowania indukcyjnego – max. 4 godziny do uzyskania poziomu naładowania 100%.
 16. Częstotliwość ładowania „opaski bezpieczeństwa” – nie częściej niż co 2-3 dni, przy początkowym naładowaniu 100%.
 17. Żywotność baterii na oferowanym poziomie co najmniej 2 lata. W przypadku zużycia baterii w terminie wcześniejszym niż 2 lata, Wykonawca zobowiązuje się wymienić urządzenie na nowe lub baterię na nową w ramach gwarancji.
 18. Klasa wodoodporności opaski bezpieczeństwa min. IP67.

19. Każda „opaska bezpieczeństwa” musi być oznaczona indywidualnym numerem identyfikacyjnym.
20. Opaski bezpieczeństwa muszą być serwisowane przez dostawcę opasek bezpieczeństwa.
21. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać wbudowany, zakryty głośnik i mikrofon uniemożliwiający zabrudzenie i zalanie elementów.
22. „Opaska bezpieczeństwa” musi posiadać czujnik zdjęcia i założenia.
23. „Opaska bezpieczeństwa” musi umożliwiać pomiar tętna. Pomiar tętna musi być rejestrowany przez centrum teleopieki i wykorzystywany w sytuacjach alarmowych, jako dodatkowy parametr w ocenie sytuacji i podjęciu stosowych działań m.in. połączenie telefoniczne z użytkownikiem opaski bezpieczeństwa, wezwanie odpowiednich służb ratunkowych, celem umówienia wizyty dla użytkownika.
24. Zapewnienia bezawaryjnego działania urządzenia w trakcie trwania umowy oraz w okresie gwarancji.
25. Obsługa gwarancyjna dostarczonego sprzętu oraz w razie konieczności zapewnienie sprzętu zastępczego dla zachowania ciągłości usługi w okresie trwania umowy.
26. Sprawdzanie prawidłowości działania urządzeń poprzez wykonanie testu łączności z podopiecznymi przed rozpoczęciem świadczenia usługi teleopieki oraz w trakcie jej trwania – jeden raz w miesiącu dla każdego użytkownika opaski bezpieczeństwa.
27. Warunki wymiany opasek bezpieczeństwa:
 - w przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę bezpieczeństwa bez udziału Zamawiającego, zachowując ciągłość monitorowania użytkownika „opaski bezpieczeństwa” (czas działania „opaski bezpieczeństwa” w stanie czuwania nie może być krótszy niż 48 godzin od pełnego naładowania),
 - Wykonawca zapewnia bezpłatną wymianę „opasek bezpieczeństwa” na nowe w ciągu 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki,
 - Wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM i instalacji nowej w urządzeniu w ciągu 6 dni roboczych od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez użytkownika, Zamawiającego lub stwierdzenia faktu przez dyspozytora centrum teleopieki),
 - nowo wydana „opaska bezpieczeństwa” powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie 2 godzin od powiadomienia centrum teleopieki o zmianie.

IV. Świadczenie usługi Teleopieki – centrum teleopieki:

1. Świadczenie usługi Teleopieki polegającej na sprawowaniu przez centrum teleopieki całodobowej (24h) opieki dla użytkowników opasek wskazanych przez Zamawiającego.
2. Centrum teleopieki powinno być wyposażone w technologie informacyjno-komunikacyjne pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS oraz upadków i omdleń przychodzących od użytkowników „opasek bezpieczeństwa”, automatyczną

- identyfikację użytkownika wzywającego pomocy i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału.
3. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić całodobowy dyżur dyspozytorów centrum teleopieki (tj. ratownik medyczny opiekun medyczny, pielęgniarka) których zadaniem będzie utrzymywanie kontaktu telefonicznego z podopiecznymi, w tym m.in.:
 - przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników „opasek bezpieczeństwa” przychodzących na numer linii SOS na skutek wciśnięcia przez nich przycisku SOS, ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązanie kontaktu z użytkownikiem „opaski bezpieczeństwa” powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu oraz w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych celem udzielenia pomocy, wsparcia,
 - telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia osób lub służb,
 - udzielanie odpowiedzi na zgłaszane przez użytkowników „opasek bezpieczeństwa” pytania dot. zakresu świadczonej usługi lub działania sprzętu oraz udzielanie wsparcia technicznego,
 - w przypadku awarii „opaski bezpieczeństwa” bezzwłoczna interwencja w celu wymiany.
 4. Wykonawca zobowiązuje się przedkładać Zamawiającemu potwierdzony raport świadczenia usługi z danego miesiąca do 10 dni kalendarzowych miesiąca następnego po świadczeniu usługi.
 5. Raport powinien obejmować:
 - liczbę osób objętych usługą,
 - ilość wywołanych sygnałów za pomocą przycisku SOS,
 - datę i godzinę użycia przycisku SOS,
 - rodzaj podjętych działań.
 6. System musi odbierać, rejestrować i przechowywać:
 - datę i godzinę użycia przycisku SOS,
 - lokalizację GPS w przypadku wystąpienia alarmu,
 - rejestrację pomiaru tętna w określonym interwale,
 - moment zdjęcia i założenia „opaski bezpieczeństwa”,
 - datę i godzinę uruchomienia czujnika upadku i omdlenia,
 - czas ładowania baterii i poziom jej naładowania,
 - moment wystąpienia alarmu, zapisy rozmów dyspozytora centrum teleopieki z użytkownikiem „opaski bezpieczeństwa” oraz rejestr czynności jakie wykonał dyspozytor centrum teleopieki włącznie z czasem, w jakim zostały przeprowadzone,
 - rozmowy telefoniczne z innych numerów przypisanych do użytkownika „opaski bezpieczeństwa”,
 - dane dotyczące ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem takich jak: wymiana „opaski

- bezpieczeństwa” z powodu ukrytej wady, pozostałych problemów technicznych np. z baterią, problemów z łącznością.
7. Centrum teleopieki musi umożliwiać:
 - pomiar tętna,
 - odczytanie pozycji GPS,
 - prowadzenie rozmowy z użytkownikami „opaski bezpieczeństwa”,
 - generowanie bilingów i raportów połączeń dla poszczególnych użytkowników „opaski bezpieczeństwa”, jak i grup użytkowników „opasek bezpieczeństwa”,
 - zdalną aktualizację danych użytkownika.
 8. Dopuszcza się przechowywanie przez Wykonawcę innych danych jak: dokumentacja medyczna, zgody użytkownika „opaski bezpieczeństwa”, informacje medyczne o użytkowniku „opaski bezpieczeństwa”.
 9. Wykonawca musi zapewnić całodobowy dyżur dyspozytorów spełniających wymogi określone w Programie Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2022, tj. ratownik medyczny opiekun medyczny, pielęgniarka.
 10. Do obsługi teleopieki wymagana jest obecność: przynajmniej 2 ratowników medycznych na 1 zmianie, 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) tj. ratownik medyczny opiekun medyczny, pielęgniarka.
 11. System musi rejestrować czynności dyspozytorów centrum teleopieki dotyczących użytkowników, w szczególności datę, czas i treść wprowadzanych lub modyfikowanych zapisów, takich jak: zmiana danych użytkownika „opaski bezpieczeństwa”, działania prowadzone po uruchomieniu alarmu.
 12. Dostęp do systemu zabezpieczany jest przynajmniej za pomocą loginu i hasła.
 13. Wszelkie dane użytkowników „opaski bezpieczeństwa” muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz niezwłocznie usuwane po zakończeniu umowy.
 14. Centrum teleopieki musi mieć zaimplementowane funkcje umożliwiające kontrolę czasu oraz czynności wykonywanych przez operatora w przypadku uruchomienia alarmu, dostępne także dla Zamawiającego.
 15. Wykonawca zapewnia całodobowy telefon wsparcia technicznego.
 16. Usługa teleopieki będzie nieodpłatna dla użytkowników opasek bezpieczeństwa. Wszelkie koszty związane z objęciem użytkowników opasek usługą teleopieki np. koszty zakupu karty SIM, koszty aktywacji, doładowania pokrywa Wykonawca.
 17. Usługa będzie obejmować 60 użytkowników – uczestników Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2022 z zastrzeżeniem, iż dopuszcza się udział nowych użytkowników opasek w przypadku rezygnacji użytkowników „opasek bezpieczeństwa” pierwotnie objętych wsparciem.

V. Wymagania:

1. Ze względu na bezpieczeństwo gromadzonych danych wrażliwych oraz RODO, Wykonawca zobowiązany jest do szczególnego zabezpieczenia wykorzystywanych danych wrażliwych użytkowników „opasek bezpieczeństwa”.
2. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia.
3. Wymagana jest należyta staranność przy realizacji zamówienia.
4. Ustalenia i decyzje dotyczące wykonania zamówienia uzgadniane będą wyłącznie przez ustanowionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
5. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania comiesięcznych raportów z zakresu wykonania usługi, dostarczania ww. raportów do Zamawiającego w formie papierowej do 10 dnia każdego następnego miesiąca po miesiącu świadczenia usługi celem potwierdzenia prawidłowości realizacji usługi.