

BS.8124.2.2021

wszyscy Wykonawcy

dotyczy: „Świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej dla mieszkańców Miasta Szczecinek w 2022 roku, w miejscu ich zamieszkania, za pośrednictwem centrum monitoringu”

Analiza rynku

Miasto Szczecinek, Biuro Spraw Społecznych, przeprowadzając postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, o wartości poniżej kwoty 130 000 złotych wskazanej w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy Prawo zamówień publicznych kieruje do Państwa pytanie o cenę i zaprasza do złożenia oferty.

I. Nazwa oraz adres zamawiającego.

Zamawiającym jest Miasto Szczecinek, adres: Plac Wolności 13, 78-400 Szczecinek, REGON 330920890, NIP 673-00-10-209, numer telefonu: 0-94 37 141 29, adres poczty elektronicznej: urząd@um.szczecinek.pl, adres strony internetowej: www.szczecinek.pl.

II. Opis przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej dla mieszkańców Miasta Szczecinek w 2022 roku, w miejscu ich zamieszkania, za pośrednictwem centrum monitoringu. Realizacja usługi Teleopieki dotyczy osób, które złożą odpowiedni wniosek i będą zakwalifikowane do tego rodzaju usługi.
2. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:
 - 1) świadczenia usługi Teleopieki domowej, polegającej na sprawowaniu przez centrum monitoringu całodobowej (24h) opieki domowej dla 90 mieszkańców Miasta Szczecinek w grupie 70+ (a w uzasadnionych przypadkach 60+), w miejscu ich zamieszkania;
 - 2) utrzymywania centrum monitoringu w gotowości w okresie trwania umowy, poprzez
 - a. zatrudnienie do obsługi odpowiedniej ilości przeszkolonych pracowników, gwarantujące ciągłość świadczenia usługi, tj. 24 godziny przez 7 dni w tygodniu;
 - b. wyposażenie centrum w nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych, automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomocy i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.);
 - c. uruchomienie i utrzymanie linii SOS i linii dodatkowej do rozmów wspierających, w przypadku pytań, wniosków podopiecznych oraz potrzeby wsparcia technicznego. Wykonawca musi zatrudnić wystarczającą liczbę pracowników, zapewniającą obsługę kilku połączeń przychodzących jednocześnie. Do obsługi w centrum wymagana jest obecność przynajmniej jednego ratownika medycznego lub ratownika (osoby zatrudnione na tych stanowiskach muszą posiadać kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U. z 2020 r. poz. 882, z późn. zm.) stale, tj. 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę;
 - 3) rozpoczęcia świadczenia usługi dla nowego podopiecznego w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania informacji od Zamawiającego o zakwalifikowaniu podopiecznego do teleopieki, po złożeniu przez niego wniosku na usługę.
Obowiązek świadczenia usługi Teleopieki dla danego podopiecznego automatycznie wygasa w chwili:

- zmiany miejsca zamieszkania podopiecznego (poza teren Miasta Szczecinek),
 - umieszczenia podopiecznego w placówce całodobowej typu domu pomocy społecznej, zakład opiekuńczo-leczniczy lub w przypadku zgonu podopiecznego,
 - wygaśnięcia lub rozwiązania umowy przez Zamawiającego z Wykonawcą na świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej,
 - złożenia przez podopiecznego w Urzędzie Miasta Szczecinek pisemnej rezygnacji z usługi.
- 4) nieodpłatnego użyczenia (na czas trwania umowy) i dostarczenia nowym podopiecznym, przed rozpoczęciem świadczenia usługi Teleopieki, sprawnego i zwrotnego sprzętu w postaci opaski telemedycznej/ bransoletki na nadgarstek spełniającej poniższe warunki:
- a. urządzenie powinno być sprawne,
 - b. zapięcie opaski winno być jak najłatwiejsze,
 - c. powinna posiadać pasek wykonany z silikonu, regulowany bez konieczności skracania,
 - d. posiadać obudowę odporną na upadek i kurz, wykonaną w technologii umożliwiającej wodoodporność w klasie IP65 lub wyższej,
 - e. urządzenie powinno posiadać indywidualny i niepowtarzalny numer (numer seryjny lub nr. IMEI),
 - f. opaska/bransoletka winna posiadać następujące funkcje:
 - posiadać przycisk SOS do bezpośredniego połączenia się z centrum teleopieki, po wciśnięciu, którego zostanie wykonane połączenie głosowe do centrum monitorowania z jednoczesnym wysłaniem pozycji GPS lub w przypadku braku dostępności, BTS.
 - dopuszczalna jest większa ilość przycisków
 - możliwość prowadzenia komunikacji dwustronnej w celu prowadzenia rozmów z operatorem centrum, a także wykonywania połączeń telefonicznych z centrum teleopieki, również poza procedurą zgłoszeń alarmowych,
 - wbudowany głośnik i mikrofon, posiadać funkcję głośnomówiącą,
 - przycisk do odbierania połączeń przychodzących,
 - pomiar tętna,
 - czujnik zdjęcia i założenia opaski,
 - posiadać możliwość lokalizacji za pomocą GPS,
 - pomiar poziomu naładowania baterii - sygnalizację ładowania/naładowania za pomocą diod LED,
 - g. komunikaty głosowe winny być w języku polskim i informować o:
 - włączeniu i wyłączeniu opaski,
 - wysłaniu wiadomości SOS,
 - konieczności naładowania baterii w opasce (powinna być możliwość sprawdzenia stanu naładowania baterii z poziomu telecentrum. Komunikat z opaski o stanie zużycia baterii poniżej 15 %),
 - h. bateria w urządzeniu winna zapewniać:
 - czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 48 godzin,
 - żywotność baterii na oferowanym poziomie co najmniej 2 lata,
 - czas jednego pełnego ładowania nie dłużej niż 4 godziny,
 - i. posiadać instrukcję obsługi w języku polskim.
 - j. dostarczony sprzęt powinien być łatwy w obsłudze dla osoby starszej, główny przycisk opatrzonego znakiem SOS.
 - k. urządzenia dostarczone będą wraz z bateriami i ładowarkami;

Koszty związane z usługą TELEOPIEKI, w tym m.in.: połączenie urządzeń z centrum monitoringu i późniejsze ich użytkowanie: opłatę aktywacyjną, abonamentową, za kartę SIM pokrywa Wykonawca.

Ze względu na specyfikę świadczonej usługi, uszkodzenie użyczonego sprzętu, w wyniku niewłaściwego użytkowania przez podopiecznych, lub jego zgubienie stanowi ryzyko Wykonawcy i nie może on dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń odszkodowawczych, tak wobec podopiecznych, jak i wobec Zamawiającego;

- 5) przeprowadzenia szkolenia instruktażowego przyszłych użytkowników opasek oraz pracowników zamawiającego, w grupach około 25 osób, w terminie i miejscu uzgodnionym z Zamawiającym.
- 6) zapewnienia ciągłości bezawaryjnego działania użyczonego sprzętu w czasie trwania umowy,
- 7) obsługi gwarancyjnej użyczonego sprzętu oraz, w razie konieczności, zapewnienia sprzętu zastępczego, dla zachowania ciągłości usługi w szczególności:
 - a. w przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, oferent wymienia opaskę, zachowując ciągłość monitorowania podopiecznego (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 48 godzin od pełnego naładowania),
 - b. Wykonawca zobowiązuje się do odbioru uszkodzonych urządzeń na swój koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i ilości uszkodzonych urządzeń koniecznych do odbioru, odbiór uszkodzonych urządzeń nie wpływa na uzgodnione warunki wymiany,
 - c. Wykonawca zapewnia bezpłatną wymianę urządzeń w ciągu dwóch dni roboczych od zgłoszenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzenia, po jego wcześniejszym zweryfikowaniu przez Zamawiającego.
 - d. Wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM w ciągu dwóch dni roboczych od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez operatora);
- 8) przygotowanie wzoru Karty Informacyjnej Podopiecznego przed rozpoczęciem świadczenia usługi Teleopieki domowej;
- 9) wprowadzenia do bazy danych centrum monitoringu, otrzymanej od Zamawiającego w postaci pliku Excel listy kontaktów, zawierającej dane identyfikujące podopiecznych, ich opiekunów oraz inne informacje, niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi oraz ich bieżąca aktualizacja, w przypadku zgłoszonej zmiany;
- 10) sprawdzenia prawidłowości działania urządzeń poprzez wykonanie testu łączności z podopiecznymi, przed przystąpieniem do świadczenia usługi Teleopieki domowej;
- 11) zapewnienia całodobowego dyżuru pracowników centrum monitoringu, których zadaniem będzie utrzymywanie kontaktu z podopiecznymi, w tym m.in.:
 - przyjmowanie zgłoszeń od podopiecznych przychodzących na numer linii SOS, na skutek wciśnięcia przez nich „czerwonego” przycisku, ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązywanie kontaktu z podopiecznym, powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu oraz w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych: Pogotowia Ratunkowego, Policji, Straży Miejskiej celem udzielenia pomocy, wsparcia,
 - telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb,
 - udzielanie wsparcia psychicznego podopiecznemu, który uruchomił alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb,
 - udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla podopiecznych,
 - wykonywanie raz na kwartał połączeń do każdego podopiecznego, w godzinach ustalonych przez strony, w celu sprawdzenia prawidłowości połączeń i sporządzania

stosownego raportu;

- 12) prowadzenia dokumentacji potwierdzającej wykonanie usługi i jej zakresu, w szczególności w postaci comiesięcznych raportów i przedstawiania ich Zamawiającemu - raz w miesiącu, do 5 dnia następnego miesiąca, po miesiącu objętym raportem. Raporty obejmować będą w szczególności informacje w zakresie:
 - liczby osób objętych usługą,
 - imiona i nazwiska osób objętych usługą,
 - ilości wywołanych sygnałów za pomocą „czerwonego” przycisku,
 - rodzaju podjętych działań w przypadku wywołania sygnału,
 - inne podejmowane działania związane z realizacją usługi u Podopiecznych (np. związane z niskim stanem baterii).
 - 13) przyjmowania i rozstrzygania reklamacji od podopiecznych oraz skarg i wniosków w zakresie świadczonej usługi.
3. W grupie docelowej znajdują się podopieczni, spełniający następujące kryterium kwalifikacji do objęcia usługą Teleopieki domowej: grupa wiekowa „70+”. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany opisanego kryterium kwalifikacji w trakcie realizacji zamówienia. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może podjąć decyzję o objęciu usługą osób w grupie wiekowej „60+”.
 4. Zamawiający będzie przyjmował od nowych podopiecznych pisemne deklaracje korzystania z usługi Teleopieki (wnioski).
 5. Cena za usługę Teleopieki winna być obliczana zgodnie z tabelą zawartą w formularzu ofertowym.
 6. Usługa będzie świadczona miesięcznie dla nie więcej niż **90 osób** wskazanych przez Zamawiającego. Podana powyżej liczba osób jest liczbą szacunkową i jest maksymalna. Wykonawcy nie będzie przysługiwać roszczenie objęcia usługą wyżej wymienionej maksymalnej liczby osób.
 7. W przypadku, gdy liczba osób objętych usługą **będzie niższa niż 90** Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za liczbę osób faktycznie objętych usługą w danym miesiącu i będzie iloczynem liczby osób objętych usługą w danym miesiącu przez cenę brutto za świadczenia usługi teleopieki dla jednej osoby za jeden miesiąc podanej w formularzu ofertowym.

III. Termin wykonania zamówienia.

1. Rozpoczęcie: 1.1.2022r.
2. Zakończenie: 31.12.2022r.

IV. Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści tej umowy.

Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści tej umowy, określone zostały we wzorze umowy, stanowiącym załącznik do niniejszego zapytania.

V. Wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z wykonawcami.

Zamawiający wyznacza następujące osoby do komunikowania się z wykonawcami: w sprawach przedmiotu zamówienia: Julia Michałowska, Biuro Spraw Społecznych, tel. (0-94) 37 141 53.

VI. Termin związania ofertą.

Wykonawca jest związany ofertą przez okres 14 dni od dnia upływu terminu składania ofert tj. do dnia 16.12.2022r.

VII. Opis sposobu przygotowania ofert.

1. Treść oferty musi być zgodna z warunkami zamówienia.
2. Oferta musi być sporządzona w języku polskim w postaci elektronicznej.

3. Oferta musi być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń w imieniu wykonawcy.

VIII. Sposób oraz termin składania ofert.

1. Wykonawca składa ofertę w postaci elektronicznej na adres e-mail **j.michalowska@um.szczecinek.pl**, w terminie do dnia **2.12.2021r., godz. 10:00.**
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę

IX. Termin otwarcia ofert.

1. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 2.12.2021r., o godz. 11:00.
2. Otwarcie ofert jest niejawne.

X. Sposób obliczenia ceny.

Wykonawca poda cenę ryczałtową oferty w formularzu ofertowym, jako cenę brutto za całe zadanie objęte zamówieniem, zawierającą wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia i niezbędne do jego zakończenia, bez możliwości jej zmiany w trakcie trwania umowy, wykonawca nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia ryczałtowego zgodnie z art. 632 K. c./.

XI. Opis kryteriów oceny ofert, wraz z podaniem wag tych kryteriów, i sposobu oceny ofert.

Zamawiający przy wyborze oferty będzie się kierował kryterium:

Cena oferty brutto - waga 100 %
Cena oferty punktowana będzie w/g wzoru:

$$CC = \frac{\text{Cena najniższa spośród ofert}}{\text{Cena badanej oferty}} \times 100 \text{ pkt} \times 100 \%$$

Oferty oceniane będą punktowo. O wyborze najkorzystniejszej oferty zdecyduje największa liczba zdobytych punktów.

XII. Informacje o warunkach udziału w postępowaniu, jeżeli zamawiający je przewiduje.

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:

- **Nie podlegają wykluczeniu;**
- **Spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:**

Zdolności technicznej lub zawodowej:

1. Wykonanie nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert co najmniej 2 usług polegających na świadczeniu teleopieki domowej za pośrednictwem centrum monitoringu w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku wraz z dostarczeniem urządzeń do teleopieki, która była świadczona dla co najmniej 50 osób oraz załączą dowody określające, że te usługi zostały wykonane należycie.

Zamawiający będzie dokonywał oceny spełniania tych warunków na podstawie dostarczonych oświadczeń lub dokumentów wg formuły spełnia-nie spełnia.

XIII. Informacja o podmiotowych środkach dowodowych, jeżeli zamawiający będzie wymagał ich złożenia.

W celu potwierdzenia spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej:

1. wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu:

2. odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.

XIV. Informacje dodatkowe.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), zwanego dalej „RODO”, informuję, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Miasta Szczecinek, pl. Wolności 13, 78-400 Szczecinek;
- 2) dane kontaktowe inspektora ochrony danych: Urząd Miasta Szczecinek, pl. Wolności 13, 78-400 Szczecinek, e-mail: iod@um.szczecinek.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu prowadzenia przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego oraz zawarcia umowy, a podstawą prawną ich przetwarzania jest obowiązek prawny stosowania sformalizowanych procedur udzielania zamówień publicznych spoczywający na zamawiającym;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, które będą przetwarzać dane osobowe na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych, osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy Pzp, osoby lub podmioty na podstawie dostępu do informacji publicznej oraz mogą być podmioty działające na podstawie przepisów prawa;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. Po ww. okresie, dane będą przechowywane przez czas wskazany w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych;
- 6) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- 7) Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane;
- 8) posiada Pani/Pan prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych, prawo do sprostowania, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
- 9) ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 10) nie przysługuje Pani/Panu prawo do usunięcia danych osobowych i prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

Z poważaniem

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Wzór umowy

INSPEKTOR

Julia Michałowska