

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług teleopieki, obejmujących prowadzenie i obsługę systemu, polegającego na sprawowaniu całodobowej opieki na odległość nad stu Seniorami w wieku 65 lat i więcej przez centrum monitoringu, zgodnie z warunkami i celami określonymi w Programie „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2023, przy użyciu nie więcej niż 100 sztuk opasek (w tym 99 sztuk opasek SOS LOCON Life Plus, Model BS.04S, kupionych przez Miasto Ruda Śląska w ramach Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” - edycja 2022).

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. W ramach zamówienia Wykonawca zapewni obsługę opasek przez centrum monitoringu to jest reagowanie na zdarzenia SOS przez dyspozytora centrum (ratownika medycznego, opiekuna medycznego, pielęgniarkę).
2. Usługi będą realizowane zgodnie z i na podstawie założeń Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2023.
3. W ramach zamówienia Wykonawca zapewni również i wyda Zamawiającemu jedną bezzwrotną opaskę bezpieczeństwa o funkcjonalności co najmniej takiej, jaką posiadają opaski dotychczas użytkowane przez Seniorów SOS LOCON Life Plus, Model BS.04S oraz zapewni serwis i obsługę techniczną użytkowanych urządzeń. Wykonawca zobowiązany jest także zapewnić opaski rezerwowe na zasadach przedstawionych poniżej.
4. Opaski muszą być połączone z usługą operatora pomocy (centrum monitoringu) przez 7 dni w tygodniu, całodobowo, przez cały okres realizacji umowy. Centrum ma obowiązek automatycznie zidentyfikować urządzenie, a za jego pośrednictwem osobę, która dzwoni.
5. Wykonawca zagwarantuje zatrudnienie odpowiedniej ilości osób odpowiedzialnych za odbiór zgłoszeń (ratowników medycznych i/lub opiekunów medycznych i/lub pielęgniarek). Ilość osób zatrudnionych ma dawać gwarancję wykonywania usług w trybie 24 godziny/7 dni w tygodniu oraz świadczenia ich sprawnie. Kwalifikacje tych osób muszą odpowiadać i być zgodne z przepisami prawa oraz gwarantować profesjonalną obsługę zgłoszeń.
6. Przez cały okres trwania umowy Seniorzy mają mieć zapewniony dostęp do wszystkich funkcji opaski SOS Locon Life Plus oraz (za zgodą Seniora) możliwość dostępu do funkcji umożliwiających monitorowanie jego sytuacji przez osoby najbliższe (w szczególności możliwość bezpośredniego kontaktu Seniora za pomocą opaski z wybraną osobą i odwrotnie oraz ustalenia lokalizacji Seniora).
7. Wykonawca zapewni kompatybilność oprogramowania/systemu obsługującego opaski.
8. Koszty ewentualnej wymiany kart SIM, instalacji własnego oprogramowania Wykonawcy, integracji opasek z systemem teleinformatycznym Wykonawcy, koszty

licencji za opaski, koszty odbioru opasek od Zamawiającego oraz ich zwrotu Zamawiającemu po wymianie kart SIM i dostosowaniu do systemu teleinformatycznego Wykonawcy oraz koszty innych działań, niezbędnych do prawidłowego działania opasek ponosi Wykonawca.

9. Wykonawca, przed przystąpieniem do realizacji usług, zobowiązany jest do weryfikacji działania opasek w powiązaniu z systemem teleinformatycznym Wykonawcy i sprawdzić poprawność działania każdego urządzenia a także przeprowadzić zdalną kontrolę działania opaski w miejscu zamieszkania Użytkownika opaski.
10. Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia szkolenia Seniorów z obsługi opasek, z uwzględnieniem oprogramowania/systemu informatycznego obsługującego te urządzenia (w tym próbnej wysyłki alarmu SOS w trakcie szkolenia) oraz kalibracji przyrządów pomiarowych w opasce, w terminie i miejscu wskazanych przez Zamawiającego.
11. W okresie realizacji usług Wykonawca zapewni zasięg umożliwiający użytkowanie opasek przez każdego użytkownika Programu, w szczególności w miejscu jego zamieszkania. W przypadku braku zasięgu sieci, umożliwiającego utrzymywanie łączności opasek z centrum monitoringu w miejscu zamieszkania uczestnika Programu, Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia na swój koszt rozwiązania alternatywnego (karty SIM innej sieci), zapewniającego możliwość sprawnego komunikowania się.
12. Wykonawca będzie przedstawiał Zamawiającemu co miesiąc raporty z wykonywania umowy, obejmujące w szczególności wskazanie poziomu korzystania z opasek (mierzonego liczbą zgłoszeń Seniorów do centrum monitoringu), rodzaj zgłoszenia i podjętych interwencji oraz ich wynik. Zamawiający wymaga również przekazywania na bieżąco, w terminie 3 dni roboczych od zdarzenia, informacji o Seniorach, którzy nie korzystają z opaski przez okres co najmniej 10 dni (brak aktywności opaski). Po zakończeniu umowy Wykonawca złoży raport końcowy, obejmujący sumarycznie dane, o których mowa powyżej.
13. W okresie wykonywania umowy Wykonawca zapewnia wsparcie techniczne dotyczące sposobu korzystania z opasek (rozumiane m.in. jako bieżące konsultacje telefoniczne, związane z obsługą opasek, odpowiedzi na pytania i problemy w szczególności przesłane przez Zamawiającego w korespondencji elektronicznej).
14. Wykonawca zobowiązany jest wskazać termin dostosowania opasek do systemu teleinformatycznego Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby termin ten był nie dłuższy niż 16 dni od dnia podpisania umowy, przy czym odbiór przez Wykonawcę opasek od Zamawiającego w celu wykonania tej czynności powinien nastąpić nie później niż w terminie dwóch dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
15. Wykonawca ma obowiązek doręczyć Zamawiającemu podpisaną przez siebie umowę w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia otrzymania jej egzemplarza od Zamawiającego. Zamawiający nie przewiduje złożenia wadium, ale, w interesie Użytkowników opasek wymaga od Wykonawcy działania bez zbędnej zwłoki, skutecznego i rzetelnego.

16. Projekt umowy będzie przewidywał zastrzeżenie kar umownych na rzecz Zamawiającego na okoliczność zwłoki Wykonawcy w wykonaniu obowiązku:
- 1) odebrania opasek od Zamawiającego - 300 zł,
 - 2) dostosowania opasek do systemu teleinformatycznego Wykonawcy - 300 zł,
 - 3) naprawy opaski - 30 zł
- za każdy dzień zwłoki.
17. Wykonawca odpowiada za zapewnienie poprawnego, niezakłóconego funkcjonowania opasek przez cały okres, którego umowa dotyczy.

Serwis techniczny i reklamacje

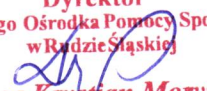
Reakcja Wykonawcy na zgłoszenie awarii opasek powinna nastąpić w ciągu 3 dni roboczych od daty zgłoszenia drogą elektroniczną, zaś naprawa w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zgłoszenia. Wykonawca ma obowiązek zapewnić Zamawiającemu, we wskazanym powyżej terminie - 3 dni roboczych od daty zgłoszenia awarii - urządzenie zastępcze do czasu zakończenia naprawy lub dostarczenia nowej opaski. Z uwagi na cel, jakemu służy opaska, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył Zamawiającemu, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy 5 sztuk opasek rezerwowych, o funkcjonalności co najmniej takiej, jaką posiadają opaski dotychczas użytkowane przez Seniorów - do wykorzystania w sytuacji reklamacji, o której mowa powyżej. Zamawiający wymaga, aby przez cały okres trwania umowy liczba opasek rezerwowych, pozostających w posiadaniu Zamawiającego wynosiła co najmniej 3. Po zakończeniu okresu obowiązywania umowy opaski rezerwowe zostaną zwrócone Wykonawcy w stanie uwzględniającym normalne używanie. Zapewnienie Zamawiającemu w wyniku rozpatrzenia reklamacji nowej opaski możliwe jest wyłącznie w sytuacjach uzasadnionych stanem technicznym opaski, wskazującym na konieczność wymiany urządzenia, co powinno znaleźć potwierdzenie w pisemnym protokole. W przypadku stwierdzenia wady ukrytej opaski, Wykonawca zobowiązany jest do jej niezwłocznej wymiany na nową.

Koszty odbioru opasek, ich opakowania i ewentualnego ubezpieczenia a także dostarczania opasek Zamawiającemu, obciążają Wykonawcę.

Wszystkie czynności serwisowe i naprawcze będą wykonywane w ramach opłaconego abonamentu, bez naliczania Zamawiającemu jakichkolwiek dodatkowych opłat. Postanowienie to dotyczy również wszelkich kosztów zapewnienia opasek zastępczych.

Dodatkowe informacje:

Zamawiający informuje, że producentem urządzeń, których zamówienie dotyczy (opaski SOS LOCON Life Plus, Model BS.04S) jest Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie.

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Rudzie Śląskiej

mgr Krystian Morys
(2)

