

Znak sprawy: AG.26.3.2.2023

Tarnobrzeg, 16.02.2023r.

Do wszystkich Wykonawców

Odpowiedzi na pytania

Dotyczy postępowania: „Usługa teleopieki dla mieszkańców miasta Tarnobrzega – podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu”.

Zamawiający informuje, że Wykonawca zwrócił się z pytaniami dotyczącymi przedmiotu zamówienia. Zamawiający udziela następujących wyjaśnień:

PYTANIE NR 1: W jakim terminie zamawiający udostępni Wykonawcy niezbędne informacje i dostępy umożliwiające integrację urządzeń z dostawcą usługi opieki na odległość, w szczególności danych umożliwiających konfigurację techniczną posiadanych urządzeń przez inne telecentrum (protokoły komunikacyjne). Ewentualna odmowa lub nienależyte przekazanie danych może być uznane za praktykę zmierzającą do utrudnienia Wykonawcy udziału w postępowaniu, a tym samym udzielenie Zmówienia dotychczasowemu Wykonawcy pod pozorem zachowania uczciwej konkurencji. W obecnym stanie konkurencja jest iluzoryczna – w praktyce jej w ogóle nie ma i nie będzie, a zastosowanie zapytania ofertowego to ruch pozorny, formalnie maskujący uzależnienie Zamawiającego do jednego usługodawcy i fakt, iż wykorzystując to uzależnienie to ten konkretny usługodawca będzie dyktował Zamawiającemu cenę w konsekwencji czego Zamawiający przełaci za usługi.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że nie posiada takich danych i udostępnia jedynie urządzenia. Po stronie Wykonawcy jest dobór rozwiązań technicznych w zakresie zapewnienia komunikacji pomiędzy urządzeniem, a swoim systemem. W zapytaniu ofertowym Zamawiający wskazał producenta i model urządzenia **Model BS.04S, Producent: Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie**. Wskazane dane Wykonawca powinien uzyskać od producenta urządzenia.

PYTANIE NR 2: W nawiązaniu do pierwszego pytania wnoszę o przekazanie na etapie przygotowania dokumentów następujących danych:

- Schemat integracji urządzenia z usługą
- Rodzaj i sposób wysyłania danych (technologia i częstotliwość)
- Struktura danych wraz z dokumentacją
- Format danych
- Protokół komunikacyjny
- Metoda konfiguracji opaski wraz z opisem
- API – jeśli konieczne

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że nie jest w posiadaniu wskazanych dokumentów. W zapytaniu ofertowym Zamawiający wskazał producenta i model urządzenia **Model BS.04S**,

Producent: Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie. Wskazane dane Wykonawca powinien uzyskać od producenta urządzenia.

PYTANIE NR 3: Jaki czas przewiduje Zamawiający na umożliwienie dostosowania urządzeń do centrum Wykonawcy? Czynność ta wymaga kilku dni, na dokonanie wymiany karty SIM, synchronizację urządzenia z centrum oraz wykonanie testów połączeń. Jest to czas niezbędny każdemu Wykonawcy poza obecnym, aby dostosować urządzenie oraz mieć gwarancję późniejszego poprawnego połączenia.

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje do 10 dni na dostosowanie urządzeń do centrum Wykonawcy.

PYTANIE NR 4: Czy Zamawiający przekaze Wykonawcy urządzenia czy Wykonawca zobowiązany jest on do ich odebrania od Seniorów? Obowiązek odbioru urządzeń od seniorów wprost narusza zasadę uczciwej konkurencji oraz równego traktowania Wykonawców. W uprzywilejowany sposób traktuje obecnego Wykonawcę poprzez żądanie spełnienia niewspółmiernych warunków zamówienia. Wymaga, aby obecny Wykonawca uruchomił usługę a od wszystkich potencjalnych Wykonawców odbioru urządzeń od seniorów. Wiąże się to z kosztami: pracowników, zapewnienia środka transportu, paliwa, noclegu oraz narzędzi umożliwiających kontakt z seniorami jak np. telefony komórkowe. Samo wynagrodzenie pracowników skierowanych do realizacji zamówienia to koszt co najmniej 3 283,20 zł (22,80 zł/h x 1,5h x 96 urządzenia). Średnia cena doby hotelowej dla 1 osoby w mieście Tarnobrzeg to kwota rzędu 320,00 zł (dane z portalu google.com). Koszty dojazdu nie są w tym momencie możliwe do skalkulowania ze względu na brak wiedzy Wykonawców (poza Wykonawcą obecnym) o miejscu zamieszkania seniorów i rozległości terenu.

Odpowiedź: Zamawiający zobowiązuje się do odbioru od seniorów użytkowanych urządzeń. Wykonawca na własny koszt będzie musiał odebrać urządzenia od Zamawiającego i potem ponownie, po dostawaniu ich, przekazać Zamawiającemu. Zamawiający rozda gotowe urządzenia seniorom.

PYTANIE NR 5: Zamawiający wymaga, aby po naciśnięciu przycisku SOS następowało połączenie z centrum alarmowym. Czy urządzenie dostosowane jest do bezpośredniego połączenia się z centrum alarmowym za każdym naciśnięciem przycisku? Z informacji zawartych w sieci wynika, że przycisk nie służy wyłącznie do połączenia z centrum alarmowym, ale również do sterowania menu urządzenia. Czy urządzenie jest dostosowane do bezpośredniego połączenia? Czy Zamawiający umożliwia dostosowanie urządzenia do bezpośredniego połączenia?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że urządzenia są dostosowane do bezpośredniego połączenia z centrum alarmowym poprzez dłuższe naciśnięcie przycisku SOS.

PYTANIE NR 6: W związku z pytaniem 5 proszę o przekazanie dokumentacji technicznej urządzenia umożliwiającej jej przeprogramowanie w celu dostosowania do zapisów postępowania.

Odpowiedź: Zamawiający nie dysponuje taką dokumentacją. W zapytaniu ofertowym Zamawiający wskazał producenta i model urządzenia **Model BS.04S, Producent: Locon**

Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie. Wskazane dane Wykonawca powinien uzyskać od producenta urządzenia.

PYTANIE NR 7: Proszę o przekazanie dokumentów gwarancyjnych urządzenia, w celu oceny możliwości wprowadzenia modyfikacji.

Odpowiedź : Zamawiający udostępnił skan karty gwarancyjnej. W zapytaniu ofertowym Zamawiający wskazał producenta i model urządzenia **Model BS.04S, Producent: Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie.** Wskazane dane Wykonawca powinien uzyskać od producenta urządzenia.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Liliana Lewińska

WARANCYJNA

Locon Life Plus



Proszę wpisać numer telefonu

Locon Sp. z o.o.

Nazwa i adres sprzedawcy

Numer seryjny

Model

Data sprzedaży

Numer dowodu zakupu

Czytelny podpis osoby wydającej kartę

Czytelny podpis osoby kupującej

Locon Sp. z o.o.

WARUNKI I ZASADY UDZIELANIA GWARANCJI

§ 1 Postanowienia ogólne dotyczące gwarancji

- Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tama Pomorzanska 1 (zwany dalej „Gwarantem”), gwarantuje sprawne działanie wskazanego w Gwarancji urządzenia (zwanego dalej „Urządzeniem”).
- Gwarancja jest udzielana na okres 24 miesięcy, pod warunkiem użytkowania Produktu zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w Instrukcji obsługi oraz przyjętymi standardami. Gwarancja obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Prawa i obowiązki Gwaranta oraz Nabywcy Produktu reguluje treść postanowień ujętych w niniejszej Gwarancji, z którymi Nabywca powinien się zapoznać przed zakupem. Zakup Produktu jest równoznaczny z akceptacją warunków niniejszej Gwarancji.

4. Data, od której obowiązuje czas trwania Gwarancji, jest data wystawienia dokumentu sprzedaży zapisana w karcie Gwarancyjnej i dokumentacji sprzedawcy. Ujawnione w okresie trwania Gwarancji wady będą usunięte bezpłatnie przez Serwis Locon Sp. z o.o. (zwany dalej „Serwisem”).

5. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w Instrukcji Obsługi, do wykonania których zobowiązany jest Nabywca we własnym zakresie i na własny koszt.

6. W przypadku wykrycia jakichkolwiek nieprawidłowości w działaniu Urządzenia, w czasie obowiązywania gwarancji, czas w przypadku Urządzeń, których Gwarant nie jest Producentem w okresie odpowiedzialności za zgodność towaru z umową wynikającej z przepisu, Użytkownik/Klient jest zobowiązany do powiadomienia o tym Gwaranta.

7. W przypadku problemów technicznych z Urządzeniem Gwarant gwarantuje zdalną pomoc techniczną.

- W celu uzyskania pomocy technicznej Usługobiorca winien skontaktować się z Usługodawcą pod adresem e-mail serwis@locon.pl lub pod numerem telefonu **+48 91 887 10 01** dostępnym w dni robocze w godzinach od **08:30 - 18:30**.
- Dokumentem potwierdzającym rozpoczęcie okresu świadczenia usług gwarancyjnych jest poprawnie wystawiona faktura VAT lub inny wiarygodny dowód zakupu. Powyższy dowód zakupu musi być opatrzony numerem IMEI Urządzenia, którego transakcja dotyczy.
- Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z przepisów rękojmni za wady rzeczy sprzedanej.

§ 2 Warunki udzielenia gwarancji

- Gwarant informuje, że jest producentem Urządzeń oferowanych w ramach Usług, chyba że inaczej wynika z karty gwarancyjnej lub innych dokumentów dołączonych.
- Gwarant udziela Nabywcy gwarancji na zakupione Urządzenie na okres 24 miesięcy od dnia dostarczenia Urządzenia do Nabywcy.

- W przypadku wymiany sprzętu na nowy winien on być kompletny, zabezpieczony fabrycznie na czas transportu i należyście spakowany. Do sprzętu powinna być dołączona karta gwarancyjna.
- Wszelkie uszkodzenia powstałe w skutek:

- Użytkowania niezgodnie z przeznaczeniem,
- Użytkowania niezgodnego z Instrukcją,
- Niewłaściwego przechowywania sprzętu,
- Działania innych przyczyn konserwowania sprzętu,
- Innych przyczyn niezależnych od Gwaranta, mogą zostać usunięte na koszt Nabywcy.

§ 3 Zasady i tryb udzielenia gwarancji

- Zasady udzielenia gwarancji:
 - Gwarant udziela gwarancji na Urządzenie w przypadku usterek, która uniemożliwia korzystanie z Urządzenia zgodnie z zastosowaniem i nie powiodła na skutek niewłaściwego użytkowania.

B. Używanie Urządzenia z akcesoriami innych producentów lub dostawców może być przyczyną unieważnienia gwarancji.

C. Urządzenia zgłoszone do reklamacji mogą zostać naprawione lub wymieniane w ramach gwarancji według decyzji Gwaranta.

D. Jeśli Urządzenie będzie musiało być naprawione Gwarant rezerwuje sobie decyzję o tym jakie elementy będą do tego wykorzystane.

E. Nabywca powinien przekazać urządzenie kurierowi zamówionemu przez Gwaranta na wcześniej wskazany adres celem dostarczenia go do autoryzowanego serwisu §3 pkt. 1l.

F. Koszt dostarczenia Urządzenia do autoryzowanego serwisu ponosi Gwarant.

G. W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego Urządzenia, której usterka nie podlega gwarancji, Nabywca może zostać obciążony dodatkowymi kosztami operacyjnymi.

2. Wyjątki od gwarancji:

- A. Zgłoszenia reklamacyjne złożone po okresie trwania gwarancji nie będą uwzględniane.
- B. Gwarancja nie obejmuje urządzeń, które były użytkowane w nieodpowiedni sposób. Przede wszystkim w miejscach, o dużej wilgotności lub zakurzeniu.
- C. Urządzenia nie powinny być wystawione na działanie wysokich lub niskich temperatur, bezpośrednie działanie żywołów i innych czynników mogących uszkodzić urządzenie elektryczne lub powstałymi przez wyżej wspomniane czynniki nie podlegają gwarancji.
- D. Gwarancja nie obejmuje urządzeń, w których uszkodzenia są wynikiem nieautoryzowanych napraw, wypadków podczas użytkowania lub innych przyczyn powodowanych przez użytkownika lub osoby trzecie wbrew zasadom właściwego korzystania z Urządzenia.

3. Zgłoszenie reklamacyjne może zostać złożone na piśmie pod adres:

**Locon Sp. z o.o.
ul. Chałubińskiego 8 lok. 73
00-613 Warszawa**

4. Zgłoszenie reklamacyjne uznane jest za kompletne gdy spełnia wszystkie z warunków:

- A. Dotyczy Urządzenia zakupionego od Gwaranta lub autoryzowanego przedstawiciela.
- B. Zawiera czytelnie wypełniony Formularz reklamacyjny (Załącznik nr 1)
- C. Zawiera kartę gwarancyjną Urządzenia.

5. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinny znajdować się następujące dane:

- A. Nazwa firmy, imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację (w przypadku firmy) lub imię i nazwisko (w przypadku osoby fizycznej).
- B. Dane kontaktowe, przede wszystkim adres poczty elektronicznej, numer telefonu.
- C. Dokładny opis powodu skądania reklamacji oraz zaobserwowanej usterki i podjętych samodzielnie czynnościach naprawczych.

6. Reklamacje zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych.

7. Brak odpowiedzi Usługodawcy na reklamację nie oznacza jej uznania.

8. Gwarant może kontaktować się z Klientem drogą telefoniczną, elektroniczną bądź pisemną.

9. W przypadku 10 dniowej zwłoki w odpowiedzi na elektroniczne bądź pisemne Zawiadomienie, Gwarant ma prawo odrzucić reklamację i zaprzestać świadczenia usług wynikających z gwarancji.

10. W przypadku obciążenia Nabywcy kosztami operacyjnymi bądź napraw nie wynikających z gwarancji, Gwarant zastrzega sobie prawo do zakończenia czynności serwisowych dopiero po uregulowaniu należności względem serwisu na podstawie osobnego dowodu zakupu.

11. Adres serwisu, gdzie należy dostarczać Urządzenia reklamowane oraz przeznaczane do naprawy:

**Locon Sp. z o.o.
ul. Chałubińskiego 8 lok. 73
00-613 Warszawa**

Punkt serwisowy czynny jest w dni robocze w godz.:
9:00 – 17:00.

Data przyjęcia do naprawy	Data ukończenia naprawy	Opis naprawy, wymienione części	Podpis, pieczęć technika

Autoryzowany serwis:
Locon Sp. z o.o., ul. Chałubińskiego 8 lok. 73, 00-613 Warszawa

KARTA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI/ ZWIROTU

1. Rodzaj zgłoszenia*

Zwrot Reklamacja Potwierdzenie zmiłany towaru

2. Dane towaru**

Nazwa i model urządzenia

Numer fabryczny urządzenia

3. Dokładny opis powodu zgłoszenia**

Miejscowość i data

Czytelny podpis klienta

Informacje dla klienta: Formularz należy dokładnie wypełnić, Wydrukować, podpisać i wraz z towarem oraz dowodem zakupu odesłać na adres: **Locon Sp. z o.o. ul. Chałubińskiego 8 lok. 73, 00-613 Warszawa**. Tylko poprawnie wypełniony formularz stanowi podstawę rozpatrzenia roszczeń klienta.