

## UMOWA NR .....

Zawarta w dniu ..... w Tarnobrzegu pomiędzy Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, ul. Kopernika 3, 39-400 Tarnobrzeg  
zwanym dalej **Zamawiającym**,  
reprezentowanym przez  
Dyrektora .....,  
przy kontrasygnacie Głównego Księgowego – .....,  
**a firmą** ....., ul. ....  
zwaną dalej Wykonawcą,  
reprezentowaną przez .....

### § 1

Zamawiający zleca Wykonawcy wykonanie usługi pn.: „Usługa teleopieki dla mieszkańców miasta Tarnobrzega – podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu” - zakup usługi dla szacunkowej ilości 96 sztuk opasek bezpieczeństwa zakupionych przez Zamawiającego w ramach Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” w edycji na rok 2022 r.  
Zamawiający wymaga od Wykonawcy zamontowania kart sim w tzw. opaskach bezpieczeństwa zakupionych przez Zamawiającego w 2022 roku w ramach „Korpusu Wsparcia Seniorów”, niezbędnych do prawidłowej realizacji usługi teleopieki.

*Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia lub zwiększenia liczby odbiorców usługi w trakcie realizacji umowy. Ilość aktywnych opasek podpiętych do usługi teleopieki będzie ustalana co miesiąc w zależności od ilości użytkowników.*

1. Przedmiot zamówienia obejmuje:

#### **System wsparcia podopiecznych**

Podopieczni MOPR zostaną objęci wsparciem w postaci usługi teleopieki realizowanej przez zewnętrzne Centrum Alarmowe pracujące w systemie łączności teleopiekunów z podopiecznymi. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia seniora zgłoszonym poprzez przycisk SOS urządzenia, teleopiekunowie mają za zadanie koordynowanie działań pomocowych dla podopiecznych w ramach istniejącej Sieci pomocowej. Teleopiekun w systemie teleinformatycznym w momencie zgłoszenia odczytuje automatycznie wygenerowane dane niezbędne do przygotowania skutecznej pomocy:

- informacje o stanie zdrowia,
- o czynnikach ryzyka,
- o zażywanych lekach,
- o osobach do kontaktu (sieci pomocowej),
- o osobach mogących podjąć interwencję / działania pomocowe,
- o miejscu zamieszkania i warunkach dostępu do mieszkania.

Centrum alarmowe ma za zadanie organizację pracy teleopiekunów, którzy służą pomocą i realizują akcje ratunkowe i wsparcie aktywizacyjne podopiecznym.

Zamawiający posiada urządzenia: **Model BS.04S, Producent: Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie**, które są już w użytkowaniu podopiecznych. Za pomocą Urządzeń teleopiekunowie



sprawować będą zdalną opiekę nad podopiecznymi, w tym asystę głosową oraz będą przyjmować zgłoszenia alarmowe zarówno automatyczne, jak i wywołane przez podopiecznych.

Przed przystąpieniem do realizacji usługi Wykonawca przeprowadzi konfigurację, weryfikację i kalibrację urządzeń ze swoim systemem w celu sprawdzenia poprawności działania każdego urządzenia Zamawiającego. Centrala musi automatycznie zidentyfikować urządzenie, a za jego pośrednictwem osobę, która dzwoni. W przypadku braku zasilania sieciowego Centrum alarmowego Usługodawca musi zapewnić zasilanie awaryjne, chyba że czas przerwy w dostawie prądu jest na tyle długi, że zasilanie awaryjne nie będzie w stanie dłużej podtrzymywać działania systemu (min. 2 godz.).

Funkcjonowanie Centrum alarmowego oparte ma być o zdarzenia, które zgłaszane są automatycznie lub przez podopiecznych poprzez urządzenia. Zdarzeniem nazywamy każde zgłoszenie urządzenia, tj. rozmowa głosowa, komunikat serwisowy, komunikat alarmowy (np.: o wypadku, ataku, zasłabnięciu). Komunikacja urządzenia z Centrum alarmowym odbywa się za pomocą kanału głosowego.

#### Podstawowe działanie systemu teleopieki i Centrum alarmowego:

1. Dwukierunkowe połączenie głosowe między teleopiekunem i podopiecznymi (tzn. obie osoby słyszą siebie nawzajem) inicjowane przez teleopiekuna.
2. Dwukierunkowe połączenie głosowe między teleopiekunem i podopiecznymi (tzn. obie osoby słyszą siebie nawzajem) inicjowane przez podopiecznego.
3. Komunikacja z Centrum alarmowym odbywa się za pośrednictwem urządzeń znajdujących się w użyciu podopiecznych, zakupionych przez Zamawiającego.
4. Wszystkie zdarzenia są rejestrowane (nagrywane).
5. Osoby zatrudnione w charakterze teleopiekunów muszą posiadać odpowiednie kwalifikacje w zawodach: ratownika medycznego, opiekuna medycznego, pielęgniarki, muszą posiadać wysokie kompetencje komunikacyjne i doświadczone w pracy z seniorami i/lub osobami niepełnosprawnymi.
6. Centrum alarmowe musi działać 24 godziny dziennie 7 dni w tygodniu w sposób nieprzerwany (minimum 2 teleopiekunów na zmianie).
7. Wykonawca musi wykazać prowadzenie własnego Centrum alarmowego.
8. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wzorów druków kart informacyjnych dla użytkowników opasek, opatrzonej klauzulą w zakresie objęcia usługą monitoringu oraz na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji tej usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
9. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu comiesięczne raporty oraz raport końcowy z wykonania usługi, obejmujące w szczególności informacje o ilości i rodzaju podjętych działań, w tym ilości wywołanych sygnałów za pomocą przycisku alarmowego i rodzaju podjętej interwencji w przypadku wywołania alarmu i jej wyniku oraz na żądanie Zamawiającego w całym okresie obowiązywania umowy;
10. Wprowadzanie do bazy danych Wykonawcy danych identyfikujących użytkowników opasek, ich opiekunów prawnych i faktycznych oraz sytuacji zdrowotnej, w tym przyjmowanych na stałe leków i ich dawek z karty informacyjnej zawierającej również listę kontaktów oraz inne niezbędne dane dla rozpoczęcia i świadczenia właściwej usługi całodobowego monitoringu – niezwłocznie po otrzymaniu od Zamawiającego zgłoszenia o przekazaniu danemu użytkownikowi opaski i dotyczącej go wypełnionej karty informacyjnej.



## Przykłady działania Platformy

### **Wykonywanie połączenia inicjowanego przez podopiecznego**

1. Urządzenie po wciśnięciu „guzika alarmowego” wybiera numer telefoniczny Centrum alarmowego.
2. System teletechniczny w Centrum alarmowym automatycznie identyfikuje dzwoniącego i urządzenie.
3. Centrala po wykryciu żądania połączenia głosowego przekierowuje połączenie do wolnego teleopiekuna.
4. Teleopiekun sprawdza stan podopiecznego. W przypadku braku kontaktu lub przy sytuacji zagrażającej zdrowiu i życiu – jednocześnie zawiadamia służby ratunkowe i najbliższą osobę z sieci pomocowej. W przypadku sytuacji pozwalającej na uproszczony model – kontaktuje się z Siecią pomocową wg ustalonego z podopiecznym schematu lub prowadzi rozmowę wspierającą samodzielnie.
5. Rozmowa głosowa jest kończona tylko przez teleopiekuna / operatora systemu (trwa do końca realizacji pomocy po sprawdzeniu, czy pomoc została udzielona).
6. W przypadku szczególnych potrzeb podopiecznych teleopiekunowie kontaktują się z nim także samodzielnie (wsparcie, uspokojenie w sytuacjach lękowych, po realizacji pomocy).
7. Wszystkie zrealizowane połączenia z podopiecznym są nagrywane i ewidencjonowane.

## **II. Kompatybilność i integralność danych**

- a) Wykonawca zapewni kompatybilność *oprogramowania / systemu* obsługującego opaski bezpieczeństwa zakupione przez Zamawiającego w ramach Programu „*Korpus Wsparcia Seniora*” w edycji 2022;
- b) w ramach usługi monitoringu Wykonawca zobowiązany będzie do *odnotowania / udokumentowania / zapisu*: momentu zgłoszenia alarmu, rozmów operatora z użytkownikiem, rejestru czynności jakie wykonał operator włącznie z czasem w jakim zostały przeprowadzone;
- c) w okresie realizacji usługi Wykonawca zapewni wsparcie techniczne (przez wsparcie techniczne Zamawiający rozumie m. in. bieżące konsultacje telefoniczne związane z obsługą oprogramowania i opasek, odpowiedzi na zapytania i problemy przesłane przez Zamawiającego drogą e-mail), dla opasek bezpieczeństwa zakupionych przez Zamawiającego w ramach Programu „*Korpus Wsparcia Seniora*” edycja 2022 r. W przypadku wystąpienia takiej konieczności, Wykonawca może *zmienić / ingerować* w oprogramowanie obsługujące opaski bezpieczeństwa zakupione przez Zamawiającego w ramach Programu „*Korpus Wsparcia Seniora*” edycja 2022 r., bądź dokonać innych czynności serwisowych, pozwalających mu na prawidłową realizację przedmiotu zamówienia;
- d) Wykonawca zamontuje karty sim operatora sieci komórkowej, który zapewni zasięg umożliwiający użytkowanie urządzeń bezpieczeństwa przez każdego uczestnika Programu, w szczególności w miejscu jego zamieszkania;
- e) Wykonawca zagwarantuje, że personel obsługujący centrum monitoringu będzie posiadał stosowne przeszkolenia, dysponując profesjonalną wiedzą na temat świadczenia pomocy w ramach Programu Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „*Korpus Wsparcia Seniorów*” na rok 2024 oraz w ramach interwencji kryzysowej, o której mowa w ustawie o pomocy społecznej;



- f) Kwalifikacje zawodowe personelu, o którym mowa w punkcie e) powyżej, muszą odpowiadać i być zgodne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa (tak w zakresie świadczeń medycznych, świadczeń realizowanych przez pielęgniarkę, bądź medycznych świadczeń ratunkowych).

### III. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni

- 1) przeprowadzenie wraz z Zamawiającym testów oprogramowania urządzeń bezpieczeństwa oraz testów potwierdzających prawidłowe działanie centrum monitoringu;
- 2) wyposażenie urządzeń w karty sim niezbędne do realizacji usługi teleopieki,
- 3) dostęp funkcji urządzeń bezpieczeństwa do aplikacji na telefon/smartfon np. umożliwiającej lokalizowanie i kontakt z Użytkownikiem opaski;
- 4) dostosowanie i aktualizacje oprogramowania urządzeń bezpieczeństwa do własnego systemu Centrum alarmowego Wykonawcy;
- 5) system monitoringu wraz z personelem obsługującym (centrum alarmowe, które będzie odbierać, rejestrować i przechowywać zdarzenia zarejestrowane przez opaskę bezpieczeństwa, a także personel reagujący na zgłoszenia generowane przez opaskę, całodobowo, przez siedem dni w tygodniu.
- 6) Dostęp do systemu SiDLY ERP w celu usprawnienia współpracy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

## §2

1. Wartość umowy wynosi:

**a) cena brutto za 1 miesiąc wsparcia 1 osoby**

..... zł (słownie złotych: .....)

w tym:

**b) cena netto za 1 miesiąc wsparcia 1 osoby**

..... zł (słownie złotych: .....)

**c) łączna cena brutto za abonament 96 opasek za 10 miesięcy (od dnia 01.03.2024r. do 31.12.2024r.)**

..... zł (słownie złotych: .....)

w tym:

**d) cena netto za abonament 96 opasek za 10 miesięcy (od dnia 01.03.2024r. do 31.12.2024r.)**

..... zł  
(.....)

2. W przypadku kiedy usługa monitoringu nie będzie świadczona przez pełny miesiąc kalendarzowy Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty pełnej kwoty abonamentu za dany miesiąc. Za miesiąc bez podłączenia klienta MOPR nie będzie naliczany abonament za nieaktywne opaski.
3. Kwota, o której mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu wykonania umowy i obejmuje wszelkie koszty związane z jej realizacją.
4. Podstawą rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą faktury VAT wystawiane za miesięczne wsparcie podopiecznych, płatne w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, tj.:

Nabywca: .....

Odbiorca: .....

5. Terminem zapłaty jest data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wykonawca nie może przenieść swojej wierzytelności na osoby trzecie.
7. Wykonawca za wykonanie przedmiotu umowy nie może żądać jakiegokolwiek wynagrodzenia od osób korzystających ze wsparcia.

### **§ 3**

#### **Termin i warunki realizacji**

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonać przedmiot umowy z zachowaniem następujących terminów:
  - a) Wsparcie dla podopiecznych – od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 01.03.2024r. do 31.12.2024r.
2. Wykonawca nie może powierzyć wykonania zamówienia podwykonawcy.

### **§4**

1. Osobą odpowiedzialną z ramienia Wykonawcy za realizację postanowień niniejszej umowy jest .....
2. Osobą odpowiedzialną z ramienia Zamawiającego za realizację postanowień niniejszej umowy jest ..... tel. ....

### **§5**

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie niniejszej umowy:
  - 1.1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1%:
    - a) łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w §2 ust.1c za każdy dzień zwłoki w rozpoczęciu realizacji przedmiotu umowy, której termin wskazany jest w § 3 pkt 1a.
  - 1.2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 2 ust.1c za odstąpienie od umowy, jeżeli odstąpienie od umowy nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
  - 1.3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 2 ust. 1c za odstąpienie od umowy, jeżeli odstąpienie od umowy nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
2. Zamawiający, niezależnie od kar umownych określonych w ust. 1 może dochodzić



odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.

## §6

1. Zakazana jest istotna zmiana postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Dopuszczalne są następujące rodzaje i warunki zmiany treści umowy:
  - 2.1. gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia. Zmiana wyłącznie w zakresie niepowodującym zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy. Warunek dokonania zmiany: zmiana prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia;
  - 2.2. gdy wystąpią obiektywne przeszkody uniemożliwiające realizację zamówienia lub osiągnięcie jego celów według pierwotnie przyjętego harmonogramu realizacji zamówienia. Warunek dokonania zmiany: zaistnienie obiektywnych okoliczności.
  - 2.3. zmiana terminu wykonania przedmiotu umowy, w przypadku:
    - a) gdy wykonanie przedmiotu umowy w określonym pierwotnie terminie nie leży w interesie Zamawiającego,
    - b) działania siły wyższej, uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu umowy w określonym pierwotnie terminie,
3. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają zgody Zamawiającego oraz sporządzenia pisemnego aneksu pod rygorem ich nieważności.

## §7

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

## §8

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

## §9

Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.

Załącznikami do umowy są:

1. Oferta Wykonawcy;
2. Zapytanie ofertowe

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**