

UO.I.26.1. 2021

Załącznik nr 5a
do Regulaminu Zamówień Publicznych
MOPR w Tarnobrzegu

**ZAPYTANIE OFERTOWE
dla zamówień o wartości netto nieprzekraczającej
kwoty 130 000 zł**

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu
39-400 Tarnobrzeg, ul. Kopernika 3,
www.mopr.pl

Dział Usług Opiekuńczych
(dział merytoryczny)
tel. (015) 823-07-38, fax (015) 822-60-97
e-mail: mopr@mopr.pl

Zapraszam do składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia pn.:
**„Usługa teleopieki dla 20 mieszkańców miasta Tarnobrzega – podopiecznych Miejskiego
Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu.”**

Rodzaj zamówienia:
(usługa/dostawa/robota budowlana)

1. Określenie przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie zadania „Usługa teleopieki dla 20 mieszkańców miasta Tarnobrzega – podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu.”

Liczba odbiorców usługi w trakcie realizacji umowy może ulec pomniejszeniu.

System wsparcia uczestników

Podopieczni MOPR zostaną wspierani usługą teleopieki realizowaną przez zewnętrzne Centrum Alarmowe pracujące na systemie łączności teleopiekunów z podopiecznymi. W sytuacji zagrożenia 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 (w tym rozmowy towarzyskie i wsparcie psychologa).

Zamawiający posiada urządzenia: Neonet wraz z opaską Atom, które znajdują się w domach podopiecznych. Za pomocą Urzędzeń teleopiekunowie sprawować będą zdalną opiekę nad podopiecznymi, w tym asystę głosową oraz będą przyjmować zgłoszenia alarmowe zarówno automatyczne, jak i wywołane przez podopiecznych.

Z urządzeniami posiadanymi przez Zamawiającego Centrala Alarmowa przeprowadzi weryfikację i kalibrację systemu, w celu weryfikacji poprawności konfiguracji. Centrala musi automatycznie zidentyfikować urządzenie, a za jego pośrednictwem osobę, która dzwoni. W przypadku braku zasilania sieciowego urządzenia 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 urządzenia (min. 2 godz.).

Funkcjonowanie Centrum alarmowego oparte ma być o zdarzenia, które zgłaszane są 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 domach podopiecznych,
4. Centrum posiada autosprawdzenie urządzenia i stanu baterii, by z wyprzedzeniem reagować na potrzebę wymiany sprzętu,
5. Wszystkie zdarzenia są rejestrowane (nagrywane).
6. Teleopiekunami muszą być osoby wykwalifikowane w teleopiece, posiadające wysokie kompetencje komunikacyjne i doświadczone w pracy z seniorami i/lub osobami niepełnosprawnymi – opiekunowie senioralni, opiekunowie medyczni, pielęgniarki, psycholog.
7. Centrum musi działać 24 godziny dziennie 7 dni w tygodniu w sposób nieprzerwany (minimum 2 teleopiekunów na zmianie).
8. Centrum alarmowe musi wykazać prowadzenie własnego Centrum alarmowego.
9. Podopieczni mogą kontaktować się z Centrum alarmowym także z powodu lęku, stresu czy samotności w celach prowadzenia rozmów.
10. Zapewnienie dostępności usługi w postaci nielimitowanej rozmowy z podopiecznym.

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).

Wszystkie zrealizowane połączenia z podopiecznym są nagrywane i ewidencjonowane.

Standardy techniczne urządzenia alarmowego posiadanego przez Zamawiającego:

1. Funkcjonalność urządzeń: dostosowane do ograniczeń samodzielności oraz zapewniające bezpieczeństwo i możliwość wezwania pomocy w sposób zdalny w obrębie lokalu / domu zamieszkiwanego przez podopiecznego.
2. Opis ogólny funkcji urządzenia:
 - a. Możliwość uruchomienia procedury alarmowej przez „guzik życia”,
 - b. Komunikacja głosowa dwukierunkowa (tzn. obie osoby słyszą siebie nawzajem),
 - c. Mikrofon i głośnik pozwalający na rozmowę „hands free” z odległości co najmniej 5m,
 - d. Możliwość nasłuchu tego co dzieje się w pomieszczeniu w przypadku sytuacji alarmowej,
 - e. Osobny mechanizm aktywacji dla zgłoszeń alarmowych,
 - f. Osobny mechanizm aktywacji dla zgłoszeń niealarmowych,
 - g. Możliwość automatycznej weryfikacji technicznej stanu urządzenia i stanu połączenia,
 - h. Zachowanie funkcji w przypadku przerwy w dostawie prądu
 - i. Powiadomianie Centrum alarmowego w przypadku uszkodzenia baterii.
3. Standardy techniczne elementów urządzenia:
 - a. „Guzik życia” – wymagania podstawowe:
 - Wodoszczelność na poziomie zgodnym z normą IP67,
 - Automatyczne wskazywanie konieczności naładowania / wymiany baterii – powiadomianie do Centrum alarmowego,
 - Automatyczna kontrola poprawności komunikacji „Guzika życia” z pozostałymi elementami systemu pozwalająca na poprawne funkcjonowanie w przypadku sytuacji alarmowej,
 - Możliwość noszenia jako bransoletka lub wisiołek,
 - Elementy „guzika życia” do swojego poprawnego funkcjonowania nie muszą trwale i ściśle przylegać do skóry podopiecznego,
 - Automatyczna identyfikacja podopiecznego w przypadku wezwania pomocy przez „Guzik życia
 - b. Moduł komunikacyjny (terminal):
 - Mikrofon i głośnik pozwalający na komunikację głosową „hands free” z odległości co najmniej 5m w wodoszczelnej obudowie,
 - Komunikacja głosowa dwukierunkowa,
 - Możliwość nasłuchu pomieszczenia w przypadku sytuacji alarmowej,

- Wyodrębniony przycisk do zgłoszeń alarmowych,
- Możliwa komunikacja głosowa z Centrum Alarmowym poza procedurą zgłoszeń alarmowych,
- Komunikacja za pośrednictwem sieci GSM z Centrum Alarmowym,
- Możliwość automatycznej identyfikacji podopiecznego w przypadku wezwania pomocy przez przycisk alarmowy,
- Możliwość automatycznej identyfikacji podopiecznego w przypadku nawiązania połączenia przez procedurę niealarmową,
- Możliwość zachowania wszystkich funkcji przez co najmniej 2 godziny, w tym co najmniej pół godziny czasu rozmowy przez zestaw głośnomówiący, w przypadku przerwy w dostępie do zasilania sieciowego,
- Możliwość automatycznej kontroli poprawności funkcjonowania i komunikacji z Centrum Alarmowym i pozostałymi elementami systemu pozwalające na poprawne funkcjonowanie w przypadku sytuacji alarmowej,
- Moduł komunikacyjny jest programowalny w sposób bezpośrednio i online,
- Możliwość anulowania wezwania alarmowego w przeciągu 5-8s od wywołania zgłoszenia alarmowego dla alarmów wywołanych pomyłkowo,
- Możliwość zakończenia połączenia alarmowego: możliwe tylko i wyłącznie po stronie Centrum Alarmowego, bez możliwości zakończenia po stronie podopiecznego oraz wygenerowanego zgłoszenia alarmowego,
- System alarmowy posiada możliwość automatycznego wybierania co najmniej 4 numerów alarmowych w ustalonej kolejności,
- Musi dysponować pamięcią trwałą pozwalającą na trwałe przechowywanie danych takich jak dane identyfikacyjne i numery połączenia z Centrum Alarmowym,
- W przypadku zgłoszeń alarmowych i braku odpowiedzi ze strony Centrum Alarmowego urządzenie powinno dalej automatycznie kontynuować próby nawiązania kontaktu z Centrum Alarmowym i numerami alternatywnymi aż do momentu uzyskania połączenia,
- W sposób optyczny i akustyczny informuje podopiecznego o stanie połączenia i o anomaliach technicznych urządzenia, anomaliach połączenia telefonicznego i anomaliach w dostawie prądu,
- Funkcja automatycznego informowania Centrum Alarmowego o przerwie w dostawie prądu do modułu komunikacyjnego (terminala) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny od zaistnienia tej sytuacji,
- Posiada podświetlane w ciemności przyciski (programowalne), aby z łatwością można było uruchomić procedurę alarmową w nocy.
- Posiada regulację głośności dopasowywaną do potrzeb lokalizacji i poziomu słuchu podopiecznego.

4. Urządzenia posiadane przez Zamawiającego dotychczas pracowały w systemie Tutor.
5. Oferent, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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 r.) oraz wydanych na jego podstawie krajowych przepisach z zakresu ochrony danych osobowych w tym ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych

osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz.1781). Oferent ma również obowiązek naprawienia szkody z tytułu naruszenia zasad przetwarzania informacji i danych osobowych w przypadku ich zaistnienia.

CPV Usługi opieki społecznej dla osób starszych – 85311100-3

2. Sposób uzyskania informacji dotyczących przedmiotu zamówienia :

Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia można uzyskać osobiście w siedzibie zamawiającego – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, ul. Kopernika 3, pok. nr 102 lub telefonicznie pod numerem tel. 15 823 07 38 wew. 102
Pracownikami uprawnionymi do kontaktów z wykonawcami są: Agnieszka Orłowska.

3. Termin wykonania zamówienia:

Wymagany / pożądaný termin realizacji zamówienia – od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 01.01.2022r. do 31.12.2022r.

4. Opis wymagań stawianych wykonawcy:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy: dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

5. Opis sposobu wyboru oferty najkorzystniejszej:

Oferta z najniższą ceną złożona przez wykonawcę, spełniającego określone wymagania zostanie wybrana jako oferta najkorzystniejsza.

6. Miejsce i termin składania ofert:

Oferty należy składać w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, 39-400 Tarnobrzeg, ul. Kopernika 3, Kancelaria Ogólna osobiście, pocztą, e-mail w terminie do dnia **06.12.2021r.** do godz. **10.00**

Oferta winna być sporządzona na „Formularzu oferty cenowej” – załącznik nr 6 do Regulaminu

7. Miejsce i termin otwarcia ofert:

Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, 39-400 Tarnobrzeg, ul. Kopernika 3 w dniu **06.12.2021r.** o godz. **11.00** w pok. **102.**

8. Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty:

Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty zawierająca: nazwę (firmę), siedzibę i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano zostanie przekazana wykonawcom najpóźniej w terminie 14 dni od dnia składania ofert.

9. Informacja o terminie i miejscu podpisania umowy:

Informacja o terminie i miejscu podpisania umowy zostanie przekazana telefonicznie wykonawcy, którego ofertę wybrano.

10. Ochrona danych osobowych

Na podstawie 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”, informuje się, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu z siedzibą przy ul. Kopernika 3, 39-400 Tarnobrzeg (nr tel. 15 823-07-38; e-mail: mopr@mopr.pl).

2. Można się z nami kontaktować: listownie, telefonicznie: 15 823-07-38, za pośrednictwem poczty elektronicznej: mopr@mopr.pl.

3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia złożonej przez Panią/Pana oferty.

4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o ustawę o dostępie do informacji publicznej z dnia 26 września 2001 r. (t.j. Dz.U.2018.1330 ze zm) oraz inne podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.

5. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych w procedurze zapytania ofertowego będzie: art. 6 ust. 1 lit. b RODO tj. niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na Państwa żądanie przed zawarciem umowy oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.

6. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest warunkiem ważności oferty i ewentualnego zawarcia umowy.

7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
- na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych *;
- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO **

Nie przysługują Pani/Panu:

- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
- prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO

8. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie przepisów prawa, przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt 3, lecz nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji.

9. Przetwarzane dane osobowe obejmują w szczególności imię i nazwisko, adres, NIP, REGON, numer CEiDG, numer KRS oraz inne dane osobowe podane przez osobę składającą ofertę i inną korespondencję wpływającą do Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu w celu udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

10. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

11. W przypadku uznania, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych

* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

** Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

Tarnobrzeg, dnia ...29.11.2021...

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

.....Liliana Dewinista.....

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy
Rodzinie w Tarnobrzegu