

UO.26.1.1.2024

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

Zapraszam do składania ofert w postępowaniu, którego przedmiotem jest:
„Usługa teleopieki dla mieszkańców miasta Tarnobrzega – podopiecznych Miejskiego
Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu”.

Rodzaj zamówienia: usługa
(*usługa/dostawa/robota budowlana*)

1. Określenie przedmiotu zamówienia:

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

Przedmiot zamówienia dot. zakupu 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.

I. 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.

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.

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 oraz mailowo: mopr@mopr.pl.

Pracownikami uprawnionymi do kontaktów z wykonawcami są: Małgorzata Babiak, Wioletta Rożek.

3. Termin wykonania zamówienia

Wymagany / pożądaný termin realizacji zamówienia – od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 01.03.2024r. do 31.12.2024r.

4. Opis wymagań stawianych wykonawcy

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

- a) Wykonawca musi posiadać doświadczenie w realizacji usługi obsługi (abonamentu teleopieki) opasek bezpieczeństwa lub innych urządzeń służących do zdalnej całodobowej teleopieki., tj. zrealizował bądź realizuje min. 3 usługi całodobowego monitoringu (teleopieki) dla grupy co najmniej 50 osób nieprzerwanie przez okres co najmniej 6 miesięcy w okresie ostatnich 2 lat przed terminem składania ofert (każda z usług obejmowała co najmniej 50 urządzeń dla każdej umowy);
- b) 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 Seniora” na rok 2024 oraz w ramach interwencji kryzysowej, o której mowa w ustawie o pomocy społecznej;
- c) Kwalifikacje zawodowe personelu, o którym mowa w punkcie **b)** powyżej, muszą odpowiadać i być zgodne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa (tak w zakresie świadczeń medycznych, świadczeń realizowanych przez pielęgniarkę, bądź medycznych świadczeń ratunkowych).

5. Opis sposobu wyboru oferty najkorzystniejszej:

Zamawiający dokona oceny i porównania ofert oraz wyboru oferty najkorzystniejszej w oparciu o następujące kryteria:

- 1) Kryterium wyboru ofert:
 - a) Cena oferty: **60%**;
 - b) Doświadczenie Wykonawcy: **40%**.
- 2) Na potwierdzenie w/w doświadczenia Wykonawca zobowiązany jest złożyć stosowne dokumenty tj. umowy, referencje.

Cena oferty brutto

Punkty w kryterium Cena oferty brutto (C) będą liczone w następujący sposób:

Oferta z najniższą ceną ofertową uzyska maksymalną liczbę punktów przewidzianą dla tego kryterium C min = 60 pkt.

Punkty pozostałych ofert zostaną przeliczone zgodnie z następującym wzorem:

$$C = (C_{\min} : C_b) \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

C - cena oferty brutto,

C_{min} - cena oferty minimalnej,

C_b - cena oferty badanej.

Cena musi obejmować wszystkie elementy związane z realizacją Zamówienia.\

Doświadczenie (D)

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli wykonawca wykonał lub stale wykonuje przez co najmniej okres 6 miesięcy min. 4 usługi całodobowego monitoringu (telepieki) dla grupy co najmniej 50 osób każda w okresie ostatnich 2 lat przed terminem składania ofert (każda z usług obejmowała obsługę co najmniej 50 urządzeń dla jednej umowy).

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 40 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

1) wykonanie 3 usług: 0 pkt

2) wykonanie 4 - 9 usług: 20 pkt

3) wykonanie 10 i więcej usług: 40 pkt

Ocena oferty zostanie ustalona poprzez zsumowanie punktów za poszczególne kryteria:

Łączna ilość punktów we wszystkich kryteriach = C+ D

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów.

6. Pozostałe informacje

1. Wykonawca nie może powierzyć wykonania zamówienia w całości lub w części innemu podmiotowi (podwykonawcy).
2. Dokumenty powinny być dostarczone do siedziby Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30-15.30.
3. Cena podana przez Wykonawcę w ofercie jest obowiązująca przez cały okres obowiązywania umowy. Nie dopuszcza się waloryzacji wynagrodzenia w stosunku do ceny podanej w ofercie.
4. Podstawą rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą faktury VAT wystawiane co miesiąc za usługę telepieki dla aktywnych w danym miesiącu użytkowników, płatne w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT. 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.
5. Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym jego etapie, bez podania przyczyny unieważnienia oraz do podjęcia decyzji o niewybraniu żadnego wykonawcy – postępowanie może zakończyć się bez wyboru żadnej oferty. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia w stosunku do Zamawiającego.

7. Miejsce i termin składania ofert:

Oferty należy składać w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, 39-400 Tarnobrzeg, ul. Kopernika 3, sekretariat – pok. 307 osobiście, pocztą tradycyjną, za pomocą platformy ePUAP lub e-mail w terminie do dnia **20.02.2024r.** do godz. **15.30**.
Oferta winna być sporządzona na „Formularzu ofertowy cenowej” - załącznik nr 6 do Regulaminu.

8. Miejsce i termin otwarcia ofert:

Ocena ofert nastąpi w siedzibie Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Tarnobrzegu, 39-400 Tarnobrzeg, ul. Kopernika 3 w dniu **21.02.2024r.** o godz. **10.30** w pok. **316**.

9. 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.

10. Informacja o terminie i miejscu podpisania umowy:

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

11. 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 prawidłowego przeprowadzenia niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 222 ust. 5 ustawy prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. (t.j . Dz.U. 2019 poz. 2019 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 przysługuje 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 14.02.2024

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
.....
Liliana Lewińska
Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy
Rodzinie w Tarnobrzegu