



Załącznik A do Ogłoszenia/  
załącznik do Projektowanych postanowień umownych/umowy

**Opis przedmiotu zamówienia**  
**Zapewnienie kompleksowej usługi w zakresie teleopieki dla osób**  
**w wieku 65 lat i więcej mieszkających w Bytomiu w ramach Programu**  
**"Korpus Wsparcia Seniorów" na 2022 rok**

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest dostawa 120 fabrycznie nowych zestawów do teleopieki (opasek wraz z ładowarkami i dedykowanymi kartami SIM) oraz świadczenie usługi Centrum monitoringu i przyzywania natychmiastowej pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa dla osób w wieku 65 lat i więcej objętych teleopieką w trybie pracy przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu w okresie realizacji zamówienia.

Zakres zamówienia obejmuje:

- 1) dostawę opasek do teleopieki wraz z usługą odpowiedniego skalibrowania i skonfigurowania opasek, testów ich prawidłowego funkcjonowania i poprawnego działania Centrum monitoringu wraz z zapewnieniem serwisu technicznego. Dostawa opasek odbywa się na adres Zamawiającego, tj. Bytom ul. Strzelców Bytomskich 16;
- 2) przeprowadzenie w siedzibie Zamawiającego niezbędnego szkolenia pracowników Zamawiającego z zakresu obsługi zestawów do teleopieki oraz sposobu funkcjonowania Centrum monitoringu;
- 3) świadczenie usługi Centrum monitoringu - całodobowego systemu nadzorującego, rejestrującego i przyjmującego zgłoszenia alarmowe przesyłane z opasek, podejmującego adekwatne do konkretnego zgłoszenia czynności - obsługiwanego przez ratownika medycznego i/lub pielęgniarkę i/lub opiekuna medycznego.

Przedmiot zamówienia realizowany jest w ramach programu ośłonowego „Korpus Wsparcia Seniorów w Bytomiu” na 2022 rok, przyjętego Uchwałą nr LIV/748/22 Rady Miejskiej w Bytomiu z dnia 28 lutego 2022 r. zgodnego z krajowym Programem Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2022.

**Wymagany termin realizacji zamówienia:** od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2022 r., z zastrzeżeniem, że usługa Centrum monitoringu będzie realizowana nie wcześniej niż od dnia 01.07.2022 r.

**WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZESTAWÓW DO TELEOPIEKI (zakres zamówienia określony na wstępie pkt 1)**

Opaska to urządzenie teleinformatyczne umożliwiające całodobowy kontakt użytkownika z personelem obsługującym centrum całodobowego monitoringu/systemu nadzorującego. Urządzenie automatycznie rejestruje parametry życiowe, kontroluje i sygnalizuje wartości odmierne lub krytyczne (przycisk SOS, sygnalizator upadku), monitoruje podstawowe parametry życiowe, takie jak pomiar rytmu serca (puls), saturacja, posiada lokalizator GPS. W skład zestawu do teleopieki wchodzi opaska i dedykowana karta SIM oraz ładowarka wraz z kablem i zasilaczem. Zestaw winien być kompletny i umożliwiać działanie opaski bez konieczności instalowania dodatkowych urządzeń i bez konieczności współpracy z dodatkowymi urządzeniami u użytkowników.

MINIMALNE PARAMETRY TECHNICZNE:

**urządzenie wraz z akcesoriami dodatkowymi:**

- 1) musi być fabrycznie nowe;
- 2) musi być produktem bezpiecznym, dopuszczonym do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, posiadającym certyfikat CE;
- 3) musi być wyposażone w wymienną kartę SIM lub e-SIM lub micro SIM lub nano SIM lub mini SIM;



- 4) musi posiadać fizyczny przycisk wezwania pomocy SOS.  
Przycisk musi być dostosowany do seniorów niedowidzących i niewidomych (wypukłość/wklęsłość i/lub oznaczenie alfabetem Braille'a). Przycisk musi umożliwiać szybkie wzywanie pomocy poprzez wysyłanie przez opaskę alertu wraz z określeniem najbliższego obszaru, w jakim znajduje się użytkownik opaski. Użytkownik po wciśnięciu przycisku SOS wygeneruje alert odbierany przez Centrum monitoringu. Na wskazane numery alarmowe powinna zostać wysłana informacja sms, link geolokalizacyjny, a następnie wygenerowane połączenie głosowe z Centrum monitoringu. Z uwagi na konieczność natychmiastowej reakcji w sytuacji nagłego pogorszenia się samopoczucia **wymagane jest, aby przycisk SOS znajdował się na wierzchu tarczy opaski**;
- 5) musi posiadać możliwość anulowania wezwania alarmowego - dla alarmów wysyłanych przez pomyłkę;
- 6) musi posiadać dwustronną komunikację głosową - oznacza to możliwość połączenia bezpośrednio z opaski za pomocą przycisku SOS, możliwość zadzwonienia na opaskę oraz możliwość nasłuchu przez pracownika centrum monitoringu tego, co się dzieje z użytkownikiem opaski w przypadku sytuacji alarmowej;
- 7) musi posiadać detekcję upadku - funkcja musi być wyzwalana automatycznie w sytuacji upadku użytkownika opaski; opaska powinna wysyłać automatycznie powiadomienie alarmowe do Centrum monitoringu i na wskazane numery alarmowe wraz z linkiem lokalizacyjnym oraz inicjować połączenie głosowe;
- 8) musi posiadać czujnik „założona/zdjęta”;
- 9) musi posiadać możliwość lokalizacji użytkownika opaski- w momencie wysłania sygnału SOS i „upadek” automatycznie przekazywana jest informacja o lokalizacji GPS;
- 10) musi być obsługiwane w języku polskim, tj. użytkownik opaski powinien otrzymywać komunikaty głosowe w języku polskim, a w przypadku sygnałów dźwiękowych muszą być one dobrze słyszalne dla użytkownika, aby nie zlewały się z otoczeniem/dostosowane dla osób z niedosłuchem informujące np. o: uruchomieniu opaski, zbliżającym się rozładowaniu opaski, pełnym naładowaniu opaski, wysłaniu komunikatu SOS, wysłaniu komunikatu „upadek”;
- 11) musi posiadać ładowanie maksymalnie proste w obsłudze; z uwagi na maksymalne uproszczenie obsługi ładowania urządzenie musi posiadać ładowarkę indukcyjną lub magnetyczną, przystosowaną do użytkowania w polskiej sieci energetycznej oraz w gniazdkach używanych w Polsce;
- 12) musi posiadać klasę wodo- i pyłoszczelności min. IP66 lub wyższą, tj. całkowitą ochronę przed wnikaniem pyłu oraz ochronę przed silnym strumieniem wody z dowolnego kierunku;
- 13) musi posiadać usługę pomiaru pulsu i saturacji;
- 14) czas ładowania: maksymalnie do 3 godzin;
- 15) bateria - zapewnienie pracy przez minimum 48 godzin, przy czym średni czas pracy urządzenia powinien wynosić 60 godzin;
- 16) urządzenie musi być zamocowane na wytrzymałym, regulowanym pasku z metalowym zapięciem;
- 17) części opaski mające kontakt ze skórą muszą być wykonane z materiałów antyalergicznymi;
- 18) zestaw do teleopieki musi dodatkowo zawierać oryginalną instrukcję obsługi w języku polskim;
- 19) każda opaska musi posiadać unikalny system identyfikacji umożliwiający jej weryfikację, tj. numer seryjny i/lub nr IMEI;
- 20) okres gwarancyjny urządzeń musi obejmować minimum 24 miesiące.



W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca musi:

- 1) skalibrować, skonfigurować, przygotować do uruchomienia zestawu do teleopieki zgodnie ze zleceniem Zamawiającego, dokonać uruchomienia usługi teleopieki po przeprowadzeniu testowego połączenia z Centrum monitoringu wykonanego przez użytkownika opaski);
- 2) zapewnić serwis techniczny opasek;
- 3) zapewnić w określonym czasie - w przypadku awarii/usterki opaski - na czas naprawy/wymiany urządzenie zastępcze o tych samych parametrach technicznych;
- 4) **zapewnić dostawę opasek do teleopieki, które po zakończeniu okresu obowiązywania umowy, będą miały możliwość ich dalszego użytkowania poprzez połączenie z numerem alarmowym 112 oraz inne funkcje niezwiązane z obsługą przez Centrum monitoringu (np. funkcja zegarka, krokomierza itp. - o ile te funkcje były pierwotnie dostępne w zaoferowanym modelu opaski).**

**WYMAGANIA DOTYCZĄCE SZKOLENIA PRACOWNIKÓW** (zakres zamówienia określony na wstępie pkt 2)

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego (Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie ul. Strzelców Bytomskich 16, 41-902 Bytom) niezbędnego szkolenia pracowników Zamawiającego z zakresu prawidłowej obsługi zestawów do teleopieki oraz sposobu funkcjonowania Centrum monitoringu z udziałem trenera dla trzech grup szkoleniowych, tj. łącznie dla około 30 pracowników Zamawiającego. Szkolenie winno być przeprowadzone w formie stacjonarnej z użyciem zestawu do teleopieki. Celem szkolenia jest nauka prawidłowej obsługi opasek i radzenie sobie z najczęściej popełnianymi błędami ich użytkowników oraz zapoznanie ze sposobem działania centrum oferowanego przez Wykonawcę.

**UWAGA:**

1. **Koszt szkolenia Wykonawca winien uwzględnić w cenie zestawów do teleopieki.**
2. Termin szkolenia zostanie ustalony z wyłonionym Wykonawcą z odpowiednim wyprzedzeniem, a samo szkolenie winno zostać przeprowadzone nie później niż **w terminie do 2 tygodni od dnia zawarcia umowy.**
3. Szkolenie dla każdej z trzech grup szkoleniowych winno odbyć się w dzień roboczy w przedziale godzinowym: 8:00 - 14:00. Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie zajęć dla wszystkich grup w jednym dniu.
4. Czas trwania zajęć: po minimum 2 godziny lekcyjne dla każdej z 3 grup szkoleniowych (liczących po około 10 osób), tj. łącznie minimum 6 godzin lekcyjnych dla wszystkich grup. Czas trwania szkolenia jest zależny od oferty Wykonawcy i musi być adekwatny do osiągnięcia założonego przez Zamawiającego celu szkolenia.
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dedykowane materiały szkoleniowe oraz urządzenia niezbędne przeprowadzenia zajęć (np. laptop, rzutnik, zestaw do teleopieki identyczny z oferowanym w ofercie).
6. Wykonawca przekaże uczestnikom zajęć komplet materiałów szkoleniowych w wersji papierowej lub elektronicznej obejmujący swoim zakresem całe szkolenie.
7. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest przekazać wzory dokumentów niezbędnych Wykonawcy do prawidłowej realizacji usługi, np. formularzy zgłoszeniowych.

**WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUGI CENTRUM MONITORINGU** (zakres zamówienia określony na wstępie pkt 3)

Centrum to system całodobowego monitoringu, przyjmowania, reagowania, rejestrowania zgłoszeń alarmowych oraz poza alarmowych przez wciśnięcie przycisku SOS wysyłanych z opasek, zarządzany przez Wykonawcę usługi.

Wykonawca zobowiązany jest w ramach usługi monitoringu do:

- 1) całodobowego dyżuru Centrum monitoringu i jego gotowości do wykonywania zleconych procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem przycisku alarmowego SOS urządzenia;



- 2) powiadomienia jednej z osób do kontaktu, według kolejności określonej podczas przeprowadzonego wywiadu, o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie;
- 3) w razie konieczności wezwania karetki Pogotowia Ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres zamieszkania;
- 4) telefonicznego nadzorowania przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb;
- 5) do przeprowadzenia (w razie potrzeby) telefonicznej rozmowy wspierającej z użytkownikiem opaski do teleopieki.

#### MINIMALNE PARAMETRY:

#### **Centrum monitoringu musi posiadać funkcje:**

- 1) rejestracji/monitorowania pulsu i saturacji;
- 2) odczytywania pozycji GPS;
- 3) prowadzenia dwustronnych rozmów pomiędzy pracownikiem telecentrum a użytkownikiem opaski do teleopieki;
- 4) generowania raportów połączeń dla poszczególnych użytkowników, jak i grup użytkowników;
- 5) zdalnej aktualizacji danych użytkownika opaski oraz oprogramowania opasek (w cenie usługi);
- 6) możliwość odbierania, rejestrowania i przechowywania:
  - a) daty i godziny użycia przycisku SOS,
  - b) lokalizacji GPS w przypadku wystąpienia alarmu,
  - c) pomiaru pulsu i saturacji w przypadku wystąpienia alarmu,
  - d) momentu zdjęcia i założenia opaski,
  - e) poziomu naładowania baterii,
  - f) momentu wystąpienia alarmu, nagrywania rozmów pracownika telecentrum z użytkownikiem oraz rejestrowania czynności jakie wykonał pracownik, włącznie ze wskazaniem momentu rozpoczęcia interwencji (data i godzina),
  - g) rozmów telefonicznych pracownika telecentrum z innymi numerami przypisanymi do użytkownika opaski,
  - h) danych dotyczących ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem;
- 7) zapewniać natychmiastową reakcję pracownika centrum monitoringu na występujące zgłoszenie zagrażające życiu bądź zdrowiu przez wezwanie odpowiednich osób/służb ratunkowych;
- 8) musi być obsługiwane przez profesjonalną kadrę, w której skład mogą wchodzić ratownicy medyczni, pielęgniarki lub opiekunowie medyczni;
- 9) winno być zaprojektowane w sposób zapewniający **gromadzenie danych osobowych**, w tym szczególnych kategorii danych osobowych (danych wrażliwych) w sposób bezpieczny, zgodny z RODO - Rozporządzeniem 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 z 2016 Nr 119, poz. 1);
- 10) **funkcjonalności niezbędne do zapewnienia integracji z opaskami do teleopieki, tj.:**
  - a) indywidualny numer użytkownika, którym oznaczane będą wszelkie rekordy w bazie,
  - b) powiązanie z numerem karty SIM znajdującej się w opasce przydzielonej użytkownikowi opaski,
  - c) możliwość powiązania użytkownika opaski z przypisanymi do niego numerami alarmowymi (telefon stacjonarny, komórkowy; maksymalnie 5 numerów), z którymi Centrum monitoringu może się kontaktować w razie potrzeby. W razie awarii opaski użytkownik musi mieć zapewniony kontakt z Centrum poprzez podany bezpośredni numer do Centrum monitoringu.



### **Pozostałe wymagania:**

1. Jeżeli do prawidłowego funkcjonowania Centrum monitoringu Wykonawcy potrzebne są inne dane użytkownika opaski, wówczas Wykonawca pozyskuje je samodzielnie bezpośrednio od użytkownika opaski, z zachowaniem zasad wynikających z przepisów RODO.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wskazania po swojej stronie osoby, która będzie pełniła nadzór nad należyty, zgodnym z umową wykonaniem przedmiotu zamówienia. Ww. osoba w ramach nadzoru nad całokształtem realizacji zamówienia będzie odpowiadała za udzielanie Zamawiającemu niezbędnych informacji oraz podejmowanie innych niezbędnych działań wynikających z umowy, koniecznych do jej prawidłowego wykonania.

Zakres nadzoru dotyczy, w szczególności:

- 1) przyjęcia zlecenia od Zamawiającego w celu objęcia usługami osób zawierającego takie dane jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu użytkownika opaski. Zlecenia mogą być przekazywane partiami, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego;
- 2) reagowania na bieżące problemy pojawiające się w trakcie realizacji przedmiotu umowy, w szczególności związane z użytkowaniem opasek oraz funkcjonowaniu Centrum monitoringu;
- 3) przekazywania informacji o istotnych zdarzeniach mających wpływ na świadczenie kompleksowej usługi całodobowego monitoringu tzw. teleopieki;
- 4) niezwłocznego (maksymalnie w ciągu 24 godzin od zaprzestania użytkowania opaski) informowania Zamawiającego o nieużytkowaniu opaski do teleopieki przez użytkownika;
- 5) przyjmowania wszelkich skarg i wniosków dotyczących świadczonych usług oraz innych spraw związanych ze świadczeniem usług;
- 6) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji od osób objętych teleopieką oraz przekazywania tych reklamacji Zamawiającemu, niezwłocznie po ich otrzymaniu;
- 7) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Zamawiającego dotyczących dostarczonych zestawów do teleopieki;
- 8) terminowego przekazywania wszelkich wymaganych dokumentów/zestawień związanych z realizacją usług;
- 9) wszelkich innych niezbędnych formalności.