

Załącznik nr 3 do ogłoszenia

Opis przedmiotu zamówienia (PROJEKT)

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na zakupie i wdrożeniu zakupionych zestawów do teleopieki (system wspomagający usługi opiekuńcze) służącemu do badania danych i wnioskowaniu, czy otrzymywane informacje nie odbiegają znacząco od wskaźników normatywnych w ramach projektu „Michałowicki program deinstytucjonalizacji systemu wsparcia osób niesamodzielnych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020.

Informacje do systemu dostarczane będą przy pomocy zestawu prostych urządzeń, które nie naruszają prywatności (np. opaski) a pozwalają na analizę zachowań osób niesamodzielnych przebywających w miejscu zamieszkania. Uczestnicy projektu zostaną wyposażeni w elektroniczne urządzenie, które zapewni szybką wymianę informacji pomiędzy os. monitorowaną (odbiorcą usług opiekuńczych) a centrum nadzoru.

W ramach projektu zostanie sfinansowany także miesięczny abonament usługi, będący oprócz terminala elementem niezbędnym systemu. Uczestnicy zostaną przeszkoleni z obsługi urządzeń elektronicznych. Usługa opiekuńcza/asystencka w połączeniu z teleopieką pozwoli na wdrożenie kompleksowej usługi wsparcia osób niesamodzielnych, zmniejszenie liczby osób wymagających wsparcia w formie instytucjonalnej i utrzymanie tych osób w ich miejscu zamieszkania. Pozwoli na zwiększenie jakości usług opiekuńczych poprzez stały monitoring efektywności usług społecznych.

Realizacja zamówienia obejmuje:

- dostarczenie i obsługę urządzeń ubieralnych
- dostarczenie i obsługę skrzynek na klucze

w liczbie 40 sztuk oraz w konfiguracji wynikającej z bieżących potrzeb odbiorców usług oraz:

- uruchomienie Centrum nadzoru 24/7 wraz z opracowaniem procedur postępowania
- dostosowanie i dostęp do platformy komunikacyjnej
- przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń
- przygotowanie i przekazanie dokumentacji projektowej
- świadczenie usług teleopiekuńczych zgodnie z określonymi parametrami poziomu świadczenia usługi

Kody i nazwy Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

- 85000000-9 Usługi w zakresie zdrowia i opieki społecznej
- 85300000-2 Usługi pracy społecznej i podobnej
- 64210000-1 Usługi telefoniczne i przesyłu danych
- 48814000-7 Systemy informacji medycznej
- 79632000-3 Szkolenie pracowników

1. Urządzenia ubieralne (opaski):

Urządzenie samo rejestruje wskaźniki, kontroluje i sygnalizuje sytuacje odmienne lub krytyczne (przycisk SOS, sygnalizator upadku), monitoruje podst. funkcje życiowe takie jak temperatura ciała czy pomiar rytmu serca, ciśnienie, saturacja ma także moduł przypominający o konieczności zażywania leków, globalizator.

Projekt „Michałowicki program deinstytucjonalizacji systemu wsparcia osób niesamodzielnych” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego realizowany przez Gminę Michałowice – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w partnerstwie z Komorowskim Stowarzyszeniem Aktywnych Seniorów i Osób Dotkniętych Chorobą Parkinsona

Ogólne wymagania funkcjonalne:

- możliwość uruchomienia procedury alarmowej przez „przycisk SOS”
- możliwość nasłuchu tego, co się dzieje w pomieszczeniu w przypadku sytuacji alarmowej
- automatyczna identyfikacja osoby w przypadku wezwania pomocy przez przycisk alarmowy
- możliwość anulowania wezwania alarmowego w przeciągu 5-8 s od wywołania zgłoszenia alarmowego dla alarmów wysłanych przez pomyłkę
- automatyczna kontrola poprawności komunikacji przycisku SOS z pozostałymi elementami systemu pozwalająca na poprawne funkcjonowanie w przypadku sytuacji alarmowej
- automatyczna, zdalna weryfikacja stanu technicznego urządzenia (np. poziomu żywotności baterii) i stanu połączenia
- automatyczne wskazanie konieczności naładowania / wymiany baterii poprzez sygnał dostosowany do percepcji osób z niedosłuchem
- adaptacja do systemów komunikacji analogowej (linia telefoniczna) i/lub GSM i/lub cyfrowej (IP)
- pamięć trwała pozwalająca na przechowywanie danych takich jak dane identyfikacyjne i numery połączenia z Centrum nadzoru 24/7
- faktura przycisków z wykorzystaniem oznaczeń alfabetu Braille'a
- wodoszczelność min. IP57
- czujnik założona/zdjęta

W ramach zamówienia urządzeń Wykonawca zrealizuje następujące prace:

- konfiguracja,
- dostosowanie do używalności (czyszczenie, konserwacja),
- przegląd i serwis techniczny,
- w przypadku awarii naprawa/wymiana/zapewnienie zastępczego sprzętu (takiego samego modelu) w określonym czasie z dostawą i odbiorem,
- wskazanie numeru do zgłaszania usterek, awarii i problemów technicznych,
- stworzenie instrukcji obsługi dostosowanej do potrzeb osób starszych (odpowiednia czcionka, instrukcja ze zdjęciami jak działać krok po kroku, uwzględniająca funkcjonalności sprzętu i sposób pielęgnacji sprzętu, musi też zawierać dedykowany numer serwisowy, zalaminowana)
- prowadzenie rejestru wypożyczonego sprzętu oraz niezbędnej dokumentacji w szczególności protokołu przekazania sprzętu,
- w dniu przekazania sprzętu przeszkolenie odbiorcy usług i innych osób (np. rodzina, opiekun, asystent OzN, sąsiad, pracownik socjalny),
- przetestowanie działania sprzętu,
- zapewnienie kart SIM, Internetu itd.

W ramach oferty Wykonawca przedstawić miesięczny koszt abonamentu pokrywającego pełny zakres usługi u jednego odbiorcy usług teleopiekuńczych.

2. Skrzynki na klucze

Wyposażenie odbiorcy usług w skrzynkę na klucze dotyczy tej części odbiorców usług, dla których występuje ryzyko konieczności wejścia do mieszkania w sytuacji alarmowej, w której nie ma możliwości kontaktu z rodziną czy odbiorca usług jest leżący i nie jest w stanie sam otworzyć drzwi. Kasetki na klucze z zamkiem szyfrowym będą wówczas umieszczane przy drzwiach wejściowych do mieszkania/domu, kod do nich zostanie zapisany również w Centrum Nadzoru 24/7, aby w przypadku sytuacji alarmowej przekazać go służbom ratunkowym.

W ramach zamówienia skrzynki na klucze Wykonawca zrealizuje następujące prace:

- montaż w miejscu zamieszkania odbiorcy usług,
- konfiguracja,

- ustalenie procedur (kto ma dostęp itp.),
- serwis,
- wymiana skrzynki w razie uszkodzenia/zdewastowania przez osoby trzecie/kradzieży,
- dorabianie kluczy, skrzynki jedynie na kod.

W ramach oferty Wykonawca przedstawić powinien miesięczny koszt abonamentu pokrywającego pełny zakres usługi polegającej na dostarczeniu oraz włączeniu w procedury postępowania alarmowego skrzynki na klucze u jednego odbiorcy usług teleopiekuńczych.

3. Centrum Wsparcia 24/7

Urządzenie działa 24h/dobę. Centrum nadzoru będzie reagować na podstawie przyjętego zgłoszenia i wzywać służby ratunkowe.

W ramach Centrum Wsparcia 24/7, wykonawca będzie zobowiązany do:

- świadczenia usługi całodobowego monitoringu i przyzywania natychmiastowej pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia czy bezpieczeństwa w trybie 24/7/365 przy wykorzystaniu urządzeń ubieralnych
- zapewnienia całodobowego dyżuru centrum teleopieki i jego gotowości do wykonania ustalonych z Zamawiającym procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem „przycisku alarmowego” urządzenia ubieralnego, w przypadku wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu lub zanotowaniu zdarzenia odbiegającego od standardowego (np. nagła zmiana parametrów życiowych odbiorcy usług, upadek);
- inicjowania wg częstotliwości ustalonej z odbiorcą usług (np. 1 raz w tygodniu, 1 raz miesięcznie) kontaktu telefonicznego za zgodą odbiorcy usług, dotyczącego jego samopoczucia i kondycji psychofizycznej;
- w przypadku wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu powiadomienia jednej z osób wskazanych do kontaktu o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie, a w razie konieczności wezwania karetki Pogotowia Ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres odbiorcy usług;
- telefonicznego nadzorowania przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do momentu przybycia wezwanych osób/służb;
- telefonicznego udzielenia wsparcia psychicznego odbiorcy usług, aż do przybycia ww. osób lub służb;
- wprowadzenia do bazy danych centrum teleopieki danych identyfikujących odbiorców usług, ich opiekunów i sytuację zdrowotną z karty informacyjnej, w celu właściwej obsługi zgłoszeń;
- zatrudnienia w odpowiedniej liczbie przeszkolonych pracowników do obsługi centrum teleopieki, gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu;

Koszt utrzymania oraz realizacji procedur alarmowych powinien zostać uwzględniony w miesięcznym abonamencie w podziale na poszczególne urządzenia (opaski, skrzynki na klucze).

Wykonawca załączy do oferty procedury postępowania w Centrum Nadzoru 24/7. Procedury postępowania w sytuacjach alarmowych powinny zostać ustalone z Zamawiającym w ciągu 10 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

W ramach oferty Wykonawca powinien przedstawić model organizacyjny Centrum Nadzoru 24/7, liczbę dostępnych konsultantów telefonicznych, ich kompetencje oraz liczbę mobilnych koordynatorów teleopieki.

4. Dostęp do platformy

System będzie mógł być wykorzystany do szybkiego kontaktu z rodziną, sąsiadami, opiekunkami/asystentami czy pracownikami socjalnymi.

Dostawca systemu teleopieki zagwarantuje wskazanym przez Zamawiającego pracownikom dostęp do systemów informatycznych, które będą umożliwiały monitorowanie przez wyznaczone jednostki ze strony Zamawiającego parametrów realizacji usługi teleopieki

Dostosowanie platformy komunikacyjnej

W zakresie oferty Wykonawca przedstawić powinien, w jakim zakresie wymagane jest po jego stronie dostosowanie rozwiązania, którym dysponuje obecnie, do oczekiwań ze strony Zamawiającego. Koszt wynikający z prac nad zmianami bądź rozszerzeniem rozwiązania obecnie dostarczanego przez Wykonawcę powinien zostać przedstawiony w ofercie oraz uwzględniony w harmonogramie prac.

Przedmiot zamówienia zrealizowany zostanie zgodnie z wymaganiami określonymi prawem, a w szczególności z wymaganiami wymienionymi w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2017 poz. 2247).

Wymagania dotyczące ochrony danych osobowych

System monitorujący powinien być zaprojektowany w sposób zapewniający gromadzenie szczególnej kategorii danych osobowych w sposób bezpieczny, zgodny z dobrymi praktykami normy ISO27001 oraz powinien spełniać następujące wymagania dotyczące ochrony danych osobowych:

- zgodność z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. 2019 r., poz.1781)
- zgodność z obowiązującym od 25 maja 2018 r. 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, tzw. RODO (Dz. Urz. UE 119/1)
- możliwość archiwizowania oraz anonimizacji danych pracowników wykonawców po ustaniu świadczenia usług przez tego wykonawcę
- możliwość anonimizacji szczególnej kategorii danych osobowych byłych odbiorców usług
- wszelkie dane wykorzystywane do celów budowania analiz statystycznych na podstawie informacji pozyskiwanych z różnych źródeł poddane zostaną trwałej anonimizacji.

Dane osobowe dotyczące osób korzystających z teleopieki gromadzone będą na serwerach znajdujących się w Polsce lub innym państwie członkowskim Unii Europejskiej.

Wykonawca dołączy do oferty informację o adresie lokalizacji serwera, o którym mowa w niniejszym punkcie.

Wymagania związane z dostawą urządzeń

- Wszystkie dostarczone urządzenia ubieralne i urządzenia służące do komunikacji muszą być sprawne, czyste, opatrzone znakiem CE i w oryginalnym opakowaniu producenta oznakowanym naklejonymi logotypami zgodnie z wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach RPO WM.
- Większość urządzeń dostarczanych do odbiorców usług powinna być fabrycznie nowa.
- Wszelkie koszty związane z połączeniem urządzeń z Centrum Nadzoru 24/7 i późniejsze ich użytkowanie (np. opłata aktywacyjna, abonamentowa za kartę SIM) pokrywa Wykonawca.
- Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z dostarczeniem urządzeń do siedziby Zamawiającego.
- Dostarczone urządzenia muszą przekazywać komunikaty w języku polskim, instrukcje oraz inne dokumenty dotyczące użytkowania urządzeń muszą być sporządzone w języku polskim.
- Wszystkie dostarczone urządzenia ubieralne i urządzenia służące do komunikacji opcjonalnie powinny być ubezpieczone od wszystkich ryzyk.

5. Dokumentacja

Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania dokumentacji zgodnie z zakresem przedstawionym poniżej. Zamawiający wymaga, aby przekazywana przez Wykonawcę dokumentacja była w formie elektronicznej, w języku polskim. Dokumentacja, również w trakcie uzgodnień, zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej poprzez umieszczenie w repozytorium, wskazanym przez Zamawiającego lub poprzez dostarczenie dokumentów, po uzgodnieniu z Zamawiającym, na płycie CD/DVD.

Wszystkie dokumenty muszą zostać przygotowane zgodnie z obowiązkami informacyjnymi beneficjenta realizującego projekty w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020, które zostały dołączone jako Załącznik nr 2 do niniejszego OPZ.

5.1 Projekt techniczny

Projekt techniczny, na podstawie którego będzie realizowany przedmiot zamówienia, musi zawierać szczegółowy opis instalacji, konfiguracji i parametryzacji oprogramowania wraz z odpowiadającą mu architekturą sprzętową.

5.2 Instrukcje użytkownika

Dokumentacja użytkownika powinna obejmować podręczniki użytkownika, umożliwiające samodzielne korzystanie z poszczególnych urządzeń czy oprogramowania. Podręcznik użytkownika powinien zawierać opis wszystkich funkcji oprogramowania dostępnych dla użytkownika oraz opis sytuacji szczególnych i alarmowych.

5.3 Dokumentacja teleopiekuńcza - konsultacje

Dodatkowo, w ramach realizacji zamówienia Wykonawca opracuje wymaganą dokumentację teleopiekuńczą (np. wzór umowy z osobą objętą teleopieką, regulamin teleopieki, ankieta ewaluacyjna). Dokumentacja powinna zostać przygotowana przez Wykonawcę i uzgodniona z Zamawiającym w ciągu 30 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

6. Szkolenia

W ofercie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca uwzględnić powinien następujące formy szkoleń:

- szkolenia dla pracowników administracyjnych (pracowników socjalnych, opiekunów/ek, asystentów osób z Niepełnosprawnością oraz koordynatorów wykonawców) – przeprowadzone w ramach realizacji niniejszego wdrożenia systemu teleopieki,
- szkolenia dla odbiorców usług – realizowane indywidualnie, w trybie ciągłym, w momencie przekazywania urządzeń nowemu odbiorcy usług.

Podstawowe wymagania odnośnie prowadzenia szkoleń są następujące:

- 1) Wykonawca przeprowadzi serię szkoleń stacjonarnych (tradycyjnych) dla pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi dostarczanego systemu teleopieki.
- 2) Wykonawca przeprowadzi 2 rodzaje szkoleń, zgodnie z przedstawioną charakterystyką:
 - a) warsztaty – szkolenie dedykowane, maksymalnie 50 uczestników, cel to praktyczne korzystanie z funkcjonalności, wykonywanie określonych akcji, zgodnie ze scenariuszem ćwiczeń szkoleniowych
 - b) konsultacje indywidualne – możliwość skorzystania z indywidualnych godzin szkoleniowych dla osób, które chcą wyjaśnić konkretny problem, poznać sprecyzowany obszar systemu teleopieki
- 3) Plan realizacji szkoleń zostanie uzgodniony z Zamawiającym. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu najpóźniej na 30 dni przed planowanym rozpoczęciem szkoleń, do akceptacji szczegółowy harmonogram szkoleń, z zakresem szkoleń dla każdej grupy, dedykowane materiały szkoleniowe, proponowany sposób oceny efektywności (forma zaliczenia materiału) oraz ankietę oceny szkolenia.
- 4) Zamawiający udostępni sale na Urzędzie Gminy Michałowice, w których przeprowadzone będą wszystkie warsztaty, szkolenia, o których mowa w punkcie 2. Za rekrutację uczestników szkoleń odpowiada Zamawiający.
- 5) Sala szkoleniowe, na której odbędą się zajęcia oraz materiały szkoleniowe przygotuje Wykonawca. Wykonawca zapewni również każdemu uczestnikowi dostęp do urządzeń testowych teleopieki.
- 6) Szkolenia muszą być przeprowadzone w dni robocze w przedziale godzinowym: 8:00-16:00, w terminach określonych w Harmonogramie szkoleń. W uzasadnionych przypadkach, po wcześniejszym ustaleniu z Zamawiającym, szkolenie może odbyć się w weekend i/lub w innych godzinach niż 8:00 – 16:00. Dzień szkoleniowy będzie obejmował minimum 3 godziny (180 min) zajęć.

- 7) Szkolenia muszą zawierać przerwy co najmniej 15-minutowe nie rzadziej niż co 2 godziny. Przerwy nie są wliczane w czas szkolenia.
- 8) Za przygotowanie materiałów (np. papier, flamastry) dla uczestników warsztatów oraz urządzeń niezbędnych do przeprowadzenia warsztatów (np. laptop, rzutnik) odpowiada Wykonawca.
- 9) Szkolenia muszą być prowadzone w oparciu o urządzenia ubieralne takie same jak urządzenia przekazywane odbiorcom usług.
- 10) W ramach szkolenia uczestnicy otrzymają komplet materiałów szkoleniowych (w wersji papierowej lub elektronicznej) obejmujących swoim zakresem całe szkolenie, w tym m.in. Quick Reference Guides (QRD) - czyli skrócone podręczniki użytkownika w wersji papierowej dla najważniejszych funkcji do obsługi przez danego użytkownika w systemie.