

PYTANIA I ODPOWIEDZI / ZMIANA SIWZ (1)

Dotyczy: przetargu nieograniczonego na usługi społeczne dla seniorów w gminach wiejskich Powiatu Lubelskiego

Zamawiający informuje, że w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły zapytania dotyczące treści SIWZ. Treść pytań oraz odpowiedź Zamawiającego przedstawione zostały poniżej.

Dotyczy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – część III. Opis przedmiotu zamówienia – Dostawa urządzenia typ 1.

stan urządzenia - urządzenie fabrycznie nowe, opatrzone znakiem CE, wodoodporne; klasa szczelności min. IP67

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "stan urządzenia - urządzenie fabrycznie nowe, opatrzone znakiem CE, wodoodporne; klasa szczelności min. IP65". Taki stopień ochrony pozwala na pełną ochronę pyłoszczelną oraz ochronę przed strugą wody o intensywności 12,5 l/min laną z każdej strony.

Zamawiający zmienia wymóg na min. IP65

materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał antyalergiczny

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał nietoksyczny"

Zamawiający określając wymóg, miał na myśli materiał wykonany z tworzywa nie wywołującego reakcji ze skórą. Tym samym można przyjąć za równoznaczne określenie, materiał nietoksyczny.

czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 40 godzin

W celu zapewnienia odpowiedniej częstotliwości przesyłania danych, sugerujemy zmianę zapisu na "minimum 36 godzin".

Osiągnięcie takiego czasu działania opaski (40 godzin) na jednym ładowaniu wiąże się z koniecznością ograniczenia częstotliwości i zakresu przesyłanych danych, co będzie miało wpływ na jakość świadczonej usługi.

Zamawiający modyfikuje zapisy SIWZ. czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 35 godzin

komunikacja GSM - zasięg sieci na terenie całego woj. lubelskiego

Zasięg sieci jest niezależny od dostawcy usług teleopiekuńczych, lecz operatora GSM. Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Komunikacja GSM - wykorzystywanie powszechnie dostępnych technologii GSM".

Zamawiający określając wymóg, oczekuje że zasięg sieci komórkowej w ramach świadczonej usługi będzie dostępny w możliwie najszerszym zakresie w oparciu o dostępne technologie GSM i na obszarze jakim świadczą usługę operatorzy telekomunikacyjni.

komunikacja GSM - możliwość ograniczenia wykonywania połączeń z kart SIM do zamkniętej grupy abonentów

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: „Urządzenie może wykonywać połączenia wyłącznie na zdefiniowane przez operatora teledystrykcyjnego numery telefonów”.

Intencją Zamawiającego jest ograniczenie możliwości wykonywania przez użytkownika połączeń na dowolne inne wybrane przez użytkownika numery.

pełna integracja z systemem do zarządzania centrum monitoringu (chodzi o dedykowaną aplikację mobilną)

Co Zamawiający rozumie pod hasłem pełna integracja z systemem do zarządzania centrum monitoringu?

Zamawiający oczekuje pełnej integracji rozumianej jako kompatybilność systemu zarządzania centrum monitoringu i aplikacji mobilnej tj. rozwiązania pochodzącego od jednego producenta.

Serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń. Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000.

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: Serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń. Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

Zamawiający zmienia zapisy na: Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

Wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM i instalacji na nową w urządzeniu w ciągu 48 godzin od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez użytkownika, Zamawiającego lub stwierdzenia faktu przez operatora). Koszty związane ze zwrotem wadliwych lub uszkodzonych opasek ponosi wykonawca

Prosimy o zmianę zapisu na następujący:

"Maksymalny czas reakcji Wykonawcy od otrzymania zgłoszenia o awarii opaski jest uzależniony od jej rodzaju. W przypadku uszkodzenia opaski, które uniemożliwia realizację jej podstawowych funkcji usunięcie awarii/wymiana powinna nastąpić w czasie nie dłuższym niż pięć dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki. W przypadku awarii opaski zakwalifikowanej jako "uniemożliwiająca realizację podstawowych funkcji" i niemożności naprawy zdalnej, Wykonawca wysyła nowe urządzenie. Zamawiający zapewnia wsparcie koordynatora lokalnego, która odbiera od użytkowników wadliwe opaski i odsyła je kurierem do Wykonawcy z częstotliwością raz na pół roku na koszt Wykonawcy"

Zakres usterek może być szerszy niż tylko uszkodzenie karty SIM. Rodzaj awarii też ma znaczenie, gdyż w niektórych sytuacjach pacjent nadal może korzystać z rozwiązania i spełnia ono swoje funkcje. Wysyłanie każdej opaski pojedynczo zdecydowanie podnosi koszty usługi.

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Rolą Wykonawcy jest zorganizowanie odpowiedniego zaplecza logistycznego, celem wymiany niesprawnych opasek bądź kart sim. 5 dni roboczych jest zbyt długim okresem na pozostawienie użytkownika bez nadzoru i świadczenia usługi. Nie mniej jednak Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę bez udziału Zamawiającego, zachowując ciągłość monitorowania pacjenta (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 48 godzin od pełnego naładowania)

Sugerujemy zmianę zapisu:

"W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wysyła nowe urządzenie. Zamawiający zapewnia wsparcie koordynatora lokalnego, która odbiera od użytkowników wadliwe opaski i odsyła je kurierem do Wykonawcy z częstotliwością raz na pół roku na koszt Wykonawcy (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 36 godzin od pełnego naładowania)"

Wysyłanie każdej opaski pojedynczo zdecydowanie podnosi koszty usługi. Czas 36 godzin wystarcza na osiągnięcie optymalnego zakresu i częstotliwości przesyłanych danych.

Wykonawca modyfikuje zapisy SIWZ. W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę zachowując ciągłość monitorowania pacjenta (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 40 godzin od pełnego naładowania). Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu wymiany wadliwych urządzeń.

Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie 2 godzin od powiadomienia centrum teleopieki

Proponujemy zmianę zapisu na następujący:

"Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie pięciu godzin od powiadomienia centrum teleopieki. Zamawiający zapewnia usługi koordynatora lokalnego, który będzie wsparciem dla centrum teleopieki w procesie aktywacji"

Zamawiający modyfikuje zapisy SWIZ. Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie pięciu godzin od powiadomienia centrum teleopieki.

Ponadto Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

W przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego.

Proponujemy zmianę zapisu:

"W przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego. Zamawiający zapewnia usługi koordynatora lokalnego, który będzie wsparciem dla centrum teleopieki w procesie aktywacji"

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Nie mniej jednak Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

Dotyczy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – część III. Opis przedmiotu zamówienia – Dostawa urządzenia typ 2.

materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał antyalergiczny

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał nietoksyczny"

Zamawiający określając wymóg, miał na myśli materiał wykonany z tworzywa nie wywołującego reakcji ze skórą. Tym samym można przyjąć za równoznaczne określenie, materiał nietoksyczny.

komunikacja GSM - zasięg sieci na terenie całego woj. lubelskiego

Zasięg sieci jest niezależny od dostawcy usług teleopiekuńczych, lecz operatora GSM. Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Komunikacja GSM - wykorzystywanie powszechnie dostępnych technologii GSM".

Zamawiający określając wymóg, oczekuje że zasięg sieci komórkowej w ramach świadczonej usługi będzie dostępny w możliwie najszerszym zakresie w oparciu o dostępne technologie GSM i na obszarze jakim świadczą usługę operatorzy telekomunikacyjni.

komunikacja GSM - możliwość ograniczenia wykonywania połączeń z kart SIM do zamkniętej grupy abonentów

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: „Urządzenie może wykonywać połączenia wyłącznie na zdefiniowane przez operatora teledokumery numery telefonów”.

Intencją Zamawiającego jest ograniczenie możliwości wykonywania przez użytkownika połączeń na dowolne inne wybrane przez użytkownika numery.

pełna integracja z systemem do zarządzania centrum monitoringu (chodzi o dedykowaną aplikację mobilną)

Co Zamawiający rozumie pod hasłem pełna integracja z systemem do zarządzania centrum monitoringu?

Zamawiający oczekuje pełnej integracji rozumianej jako kompatybilność systemu zarządzania centrum monitoringu i aplikacji mobilnej tj. rozwiązania pochodzącego od jednego producenta.

Serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń. Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000.

Serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń. Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

Zamawiający zmienia zapisy na: Firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

Wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM i instalacji na nową w urządzeniu w ciągu 48 godzin od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez użytkownika, Zamawiającego lub stwierdzenia faktu przez operatora). Koszty związane ze zwrotem wadliwych lub uszkodzonych opasek ponosi wykonawca

Prosimy o zmianę zapisu na następujący:

"Maksymalny czas reakcji Wykonawcy od otrzymania zgłoszenia o awarii opaski jest uzależniony od jej rodzaju. W przypadku uszkodzenia opaski, które uniemożliwia realizację jej podstawowych funkcji usunięcie awarii/wymiana powinna nastąpić w czasie nie dłuższym niż pięć dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki. W przypadku awarii opaski zakwalifikowanej jako "uniemożliwiająca realizację podstawowych funkcji" i niemożności naprawy zdalnej, Wykonawca wysłała nowe urządzenie. Zamawiający zapewnia wsparcie koordynatora lokalnego, która odbiera od użytkowników wadliwe opaski i odsyła je kurierem do Wykonawcy z częstotliwością raz na pół roku na koszt Wykonawcy"

Zakres usterek może być szerszy niż tylko uszkodzenie karty SIM. Rodzaj awarii też ma znaczenie, gdyż w niektórych sytuacjach pacjent nadal może korzystać z rozwiązania i spełnia ono swoje funkcje. Wysyłanie każdej opaski pojedynczo zdecydowanie podnosi koszty usługi.

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Rolą Wykonawcy jest zorganizowanie odpowiedniego zaplecza logistycznego, celem wymiany niesprawnych opasek bądź kart sim. 5 dni roboczych jest zbyt długim okresem na pozostawienie użytkownika bez nadzoru i świadczenia usługi. Nie mniej jednak Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę bez udziału Zamawiającego, zachowując ciągłość monitorowania pacjenta

(czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 48 godzin od pełnego naładowania)

Sugerujemy zmianę zapisu:

"W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wysyła nowe urządzenie. Zamawiający zapewnia wsparcie koordynatora lokalnego, która odbiera od użytkowników wadliwe opaski i odsyła je kurierem do Wykonawcy z częstotliwością raz na pół roku na koszt Wykonawcy (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 36 godzin od pełnego naładowania)"

Wysyłanie każdej opaski pojedynczo zdecydowanie podnosi koszty usługi. Czas 36 godzin wystarcza na osiągnięcie optymalnego zakresu i częstotliwości przesyłanych danych.

Wykonawca modyfikuje zapisy SIWZ. W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę zachowując ciągłość monitorowania pacjenta (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 24 godziny od pełnego naładowania). Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu wymiany wadliwych urządzeń.

Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie 2 godzin od powiadomienia centrum teleopieki

Proponujemy zmianę zapisu na następujący:

"Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie pięciu godzin od powiadomienia centrum teleopieki. Zamawiający zapewnia usługi koordynatora lokalnego, który będzie wsparciem dla centrum teleopieki w procesie aktywacji"

Zamawiający modyfikuje zapisy SWIZ. Nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie pięciu godzin od powiadomienia centrum teleopieki.

Ponadto Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

W przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego.

Proponujemy zmianę zapisu:

"W przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego. Zamawiający zapewnia usługi koordynatora lokalnego, który będzie wsparciem dla centrum teleopieki w procesie aktywacji"

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Nie mniej jednak Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu realizacji umowy.

Dotyczy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – część III. Opis przedmiotu zamówienia – Organizacja i obsługa centrum teleopieki

stałe monitorowanie stanu technicznego opasek

Prosimy o zmianę zapisów w następujący sposób: "monitorowanie stanu technicznego opasek po zgłoszeniu nieprawidłowości w jej działaniu przez użytkownika"

Zamawiający modyfikuje zapisy SIWZ. Monitorowanie stanu technicznego opasek

oZamawiający zastrzega, że osoby wykonujące pełnienie dyżuru 24h na dobę oraz reagowanie na pojawienie się alarmów powinny być zatrudnione po stronie wykonawcy (lub podwykonawcy) na podstawie umowy o pracę.

Prosimy o usunięcie zapisów związanych z wymogiem zatrudnienia teleopiekunów na podstawie umowy o pracę. Ratownicy medyczni, którzy gwarantują wysoką jakość świadczonej usługi teleopieki niejednokrotnie preferują inne formy zatrudnienia. Dzięki świadczeniu swoich usług np. w ramach systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego, zdobywają doświadczenie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, co podnosi jakość obsługi pacjentów w ramach teleopieki. Rozumiemy chęć zagwarantowania przez Zamawiającego odpowiedniej obsady osób do świadczenia usługi teleopieki. Natomiast zapewnienie najwyższej jakości oraz odpowiedniej liczebnie obsady jest bardziej prawdopodobne, kiedy ratownicy mogą korzystać z preferowanej przez nich formy zatrudnienia.

Zamawiający usuwa zapis dotyczący konieczności zatrudnienia osób o których mowa w powyższym wymaganiu, na podstawie umowy o pracę, pozostawiający tym samym na inne formy zatrudnienia.

system musi odbierać, rejestrować i przechowywać czas ładowania baterii i poziom jej naładowania

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "system musi odbierać, rejestrować i przechowywać poziom naładowania baterii". Przesyłanie zbyt dużej liczby informacji wiąże się z koniecznością ciągłej synchronizacji urządzenia i tym samym powoduje szybsze zużywanie baterii.

Zamawiający modyfikuje zapisy SIWZ. System musi odbierać, rejestrować i przechowywać poziom naładowania baterii.

rejestracja czynności operatora - system musi rejestrować czynności operatorów dotyczących użytkowników, w szczególności datę, czas i treść wprowadzanych lub modyfikowanych zapisów, takich jak:

a) zmiana danych pacjenta

b) działania prowadzone po uruchomieniu alarmu, wcześniej uzgodnione z Zamawiającym

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Rejestracja czynności operatora - operatorzy muszą rejestrować swoje działania prowadzone po uruchomieniu alarmu (wcześniej uzgodnione z Zamawiającym). System umożliwi dodawanie treści oraz zapis daty, godziny dodania zapisu". Automatyczne logowanie wszystkich akcji wiąże się z wyższymi kosztami usługi.

Zamawiający nie wskazał, że powyższe czynności muszą odbywać się w sposób automatyczny. System ma rejestrować wskazane czynności operatora.

sposoby zabezpieczenia systemu - dostęp do danych systemu monitorującego ograniczony w zależności od uprawnień użytkowników (role)

a. Administrator – konfiguracja systemu i uprawnień

b. Ratownik – dostęp do danych medycznych gromadzonych w systemie, możliwość ich podglądu, zmiany, gromadzenia itp.

c. Opiekun – dostęp do podstawowej karty pacjenta

d. Koordynator – pełen dostęp do bazy danych

Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób:

"sposoby zabezpieczenia systemu - dostęp do danych systemu monitorującego ograniczony w zależności od uprawnień użytkowników (role)

a. rola 1 – konfiguracja systemu i uprawnień, pełen dostęp do bazy danych

b. rola 1 – dostęp do danych medycznych gromadzonych w systemie, możliwość ich podglądu, zmiany, gromadzenia itp.

c. rola 3 – dostęp do podstawowej karty pacjenta"

Zamawiający używając powyższej terminologii kierował się przykładami ról a nie oczekiwał zaimplementowania wskazanego nazewnictwa w systemie. Zamawiający modyfikuje zapisy SIWZ. "sposoby zabezpieczenia systemu - dostęp do danych systemu monitorującego ograniczony w zależności od uprawnień użytkowników (role)

a. rola 1 – konfiguracja systemu i uprawnień, pełen dostęp do bazy danych

b. rola 1 – dostęp do danych medycznych gromadzonych w systemie, możliwość ich podglądu, zmiany, gromadzenia itp.

c. rola 3 – dostęp do podstawowej karty pacjenta"

czas przechowywania danych - wszystkie dane użytkowników muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz powinny zostać niezwłocznie usunięte po zakończeniu trwania umowy

Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób: "Czas przechowywania danych - wszelkie dane użytkowników muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz niezwłocznie usuwane po upływie ustawowego czasu przechowywania danych medycznych".

Ustawodawca nakłada obowiązek przechowywania danych medycznych przez okres dwudziestu lat.

Zamawiający modyfikuje zapisy SIWZ. Czas przechowywania danych - wszelkie dane użytkowników muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz niezwłocznie usuwane po upływie ustawowego czasu przechowywania danych medycznych.

system monitorujący powinien być zaprojektowany w sposób zapewniający gromadzenie danych osobowych w tym danych wrażliwych w sposób bezpieczny zgodny z dobrymi praktykami normy ISO27001

Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób: "Centrum Przetwarzania Danych, na którego serwerach gromadzone będą dane osobowe w tym dane wrażliwe jest zgodny z dobrymi praktykami normy ISO 27001"

Zamawiający określając wymaganie oczekuje, że system monitorujący rozumiany jako zbiór różnego rodzaju funkcjonalności, parametrów technicznych czy standardów jakościowych niezbędnych do świadczenia usługi (m.in. centrum przetwarzania danych), będzie zaprojektowany w sposób zapewniający gromadzenie danych osobowych w tym danych wrażliwych w sposób bezpieczny zgodny z dobrymi praktykami normy ISO27001

system musi mieć zaimplementowane funkcje umożliwiające kontrolę czasu oraz czynności wykonywanych przez operatora w przypadku uruchomienia alarmu, dostępną także dla Zamawiającego

Prosimy o zmianę napisu na następujący: "Centrum Teleopieki posiada certyfikat potwierdzający, że spełnia wymagania normy ISO 9001:2015. Zakres certyfikatu obejmuje świadczenie usług zdalnych". Rozumiemy, że Zamawiający chce aktualnym zapisem zagwarantować jakość usług na profesjonalnym poziomie. ISO 9001 jako jeden z międzynarodowych standardów zarządzania systemem jakości gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług.

Zamawiający określając wymaganie oczekuje, że system rozumiany jako zbiór różnego rodzaju funkcjonalności, parametrów technicznych czy standardów jakościowych niezbędnych do świadczenia usługi, będzie umożliwiał kontrolę czasu oraz czynności wykonywanych przez operatora w przypadku uruchomienia alarmu, dostępną także dla Zamawiającego.

zwrot danych - wszystkie dane zgromadzone przez system podczas trwania umowy dotyczące użytkowników, informacji pobranych z teleopasek oraz innych danych zarejestrowanych przez system podlegają zwrotowi do Zamawiającego w formie elektronicznej po zakończeniu umowy.

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Zakończenie projektu - Wykonawca przekaze zbiorcze dane niemające charakteru medycznego i nie pozwalające na identyfikację konkretnego pacjenta,

które pozwolą na podsumowanie projektu". Niektóre dane gromadzone w ramach usługi są danymi medycznymi i nie mogą być przekazywane podmiotom trzecim bez zgody pacjentów. Oprócz tego mamy ustawowy obowiązek przechowywania danych medycznych przez okres 20 lat.

Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Dotyczy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – część XIV. Opis kryteriów

Urządzenia wyposażone w kamerę umożliwiającą zaimplementowanie funkcjonalności połączeń video na linii operator/opiekun-podopieczny

Czy aby uznać powyższe kryterium za spełnione wystarczające będzie jeśli tylko jeden z typów opasek będzie spełniał to wymaganie ?

Zamawiający oczekuje wskazanej funkcjonalności dla opaski typ 2

Dodatkowe właściwości urządzenia (typu 2)	20,00 pkt	Urządzenia wyposażone w kamerę umożliwiającą zaimplementowanie funkcjonalności połączeń video na linii operator/opiekun-podopieczny
---	--------------	---

Zamawiający na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych zmienia SIWZ w zakresie odpowiedzi na pytania oraz zmienia zapis działu XI. SIWZ termin składania i otwarcia ofert na dzień 16-12-2020r. (godziny pozostają bez zmian) Powyższą zmianę należy także uwzględnić w oznakowaniu koperty z ofertą (dział X SIWZ).

W związku z dużą liczbą pytań dla ułatwienia Wykonawcom przygotowania ofert Zamawiający zamieszcza poprawiony opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest dostawa urządzeń do komunikacji z centrum teleopieki oraz organizacja i obsługa centrum teleopieki.

Dostawa urządzenia typ 1

- 1) typ urządzenia - opaska na nadgarstek – 80 sztuk wyposażone w kartę SIM i ładowarkę (+ 4 sztuki testowe, prezentacyjne, poglądowe, awaryjne);
- 2) stan urządzenia - urządzenie fabrycznie nowe, opatrzone znakiem CE, wodoodporne; klasa szczelności min. IP65
- 3) materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał nietoksyczny"
- 4) rodzaj zapięcia - zapięcie proste w obsłudze, z możliwością samodzielnej regulacji długości paska;
- 5) funkcje urządzenia:
 - a) urządzenie musi posiadać co najmniej trzy przyciski w tym jeden do bezpośredniego połączenia się z centrum teleopieki – przycisk SOS (zalecane jest rozwiązanie zabezpieczające przed przypadkowym naciśnięciem przycisku); przycisk z opisem w alfabecie Braille'a dla osób niedowidzących
 - b) urządzenie musi posiadać możliwość prowadzenia komunikacji dwustronnej w celu prowadzenia rozmów z operatorem centrum lub zaprogramowanym numerem (bliską osobą), funkcja głośnomówiąca – wbudowany głośnik i mikrofon;
 - c) czujnik upadku
 - d) czujnik pomiaru tętna
 - e) urządzenie musi posiadać lokalizator GPS;
 - f) urządzenie musi posiadać funkcję wibracji;

- g) urządzenie musi być przystosowane do uruchomienia funkcji lokalizacji wewnątrz budynkowej poprzez dodatkowe urządzenia typu „beacon”;
- h) urządzenie musi posiadać wbudowany Bluetooth 4.0 BLE
- i) urządzenie musi posiadać czujnik zdjęcia i założenia opaski
- j) urządzenie musi posiadać pomiar poziomu naładowania baterii (możliwość monitorowania z poziomu telecentrum stanu naładowania baterii opasek);
- h) urządzenie musi posiadać możliwość pomiaru tętna – uruchomiony przez ośrodek telecentrum w celu weryfikacji zagrożenia;
- i) urządzenie musi posiadać możliwość zmiany numeru przypisanego do przycisku w trakcie użytkowania opaski przez podopiecznego;
- j) urządzenie musi posiadać możliwość zdalnej aktualizacji oprogramowania (firmware) opaski bez konieczności obsługi serwisowej;

6) identyfikacja urządzenia - urządzenie musi posiadać indywidualny i niepowtarzalny numer seryjny lub nr IMEI.

7) komunikaty głosowe:

- a) komunikaty muszą być w języku polskim,
- b) komunikaty muszą informować o:
 - włączeniu i wyłączeniu opaski,
 - konieczności naładowania baterii w opasce.

8) wymagania dotyczące baterii:

- a) czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 35 godzin.
- b) czas jednego pełnego ładowania nie dłuższej niż 4 godziny,
- c) żywotność baterii na oferowanym poziomie co najmniej 2 lata. Jeżeli żywotność baterii jest krótsza, wykonawca powinien przewidzieć ich wymianę w ramach zamówienia bez dodatkowej opłaty.

9) dedykowana aplikacja mobilna umożliwiająca monitoring pacjenta;

- a) aplikacja musi umożliwiać wyświetlanie informacji oraz powiadomień (także push) z dostarczonych opasek w zakresie min.:
 - statusu urządzenia (włączone/wyłączone)
 - naciśnięcie przycisku SOS
 - naciśnięcie przycisku rozmowy
 - lokalizacji użytkownika opaski
 - założenia/zdjęcia opaski
 - aktywności użytkownika (liczba kroków i tętno)
 - poziomu naładowania baterii
- b) wykonywanie połączeń na opaskę
- c) kompatybilność systemu zarządzania centrum monitoringu i aplikacji mobilnej (rozwiązania pochodzącego od jednego producenta).
- d) logowanie poprzez konto użytkownika
- e) dostępna na platformy iOS oraz Android.

10) warunki gwarancji:

- a. gwarancja 24 miesiące
- b. serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń
- c. firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

11) warunki wymiany urządzeń:

a. wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM i instalacji na nową w urządzeniu w ciągu 48 godzin od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez użytkownika, Zamawiającego lub stwierdzenia faktu przez operatora),

b) w przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wysyła nowe urządzenie. Zamawiający zapewnia wsparcie koordynatora lokalnego, która odbiera od użytkowników wadliwe opaski i odsyła je kurierem do Wykonawcy z częstotliwością raz na pół roku na koszt Wykonawcy (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 36 godzin od pełnego naładowania)

c) wykonawca zapewnia bezpłatną wymianę urządzeń w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia usterki (koszty związane ze zwrotem wadliwych lub uszkodzonych opasek ponosi wykonawca),

d) nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie pięciu godzin od powiadomienia centrum teleopieki.

Ponadto Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego,

12) komunikacja GSM:

a) wykorzystywanie powszechnie dostępnych technologii GSM

b) naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia,

c) usługa identyfikacji numeru przychodzącego,

d) urządzenie może wykonywać połączenia wyłącznie na zdefiniowane przez operatora teledywidualne numery telefonów

e) blokada reklam przychodzących,

f) zapewnienie odpowiedniego transferu danych min. 2 GB/miesiąc, a po wykorzystaniu limitu danych transfer w ograniczonym zakresie szybkości przesyłu danych.

13) wymagania dodatkowe:

a) wykonawca zapewni 4 szt. opasek do teleopieki, bez kart SIM, w celach testowych, prezentacyjnych, poglądowych, awaryjnych,

b) w przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego. Przypadki zmiany podopiecznych dotyczą sytuacji: zgonu podopiecznego, zmiany miejsca zamieszkania podopiecznego poza Gminę Jastków/Głusk lub umieszczenia podopiecznego w Domu Pomocy Społecznej, a także w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym oraz rezygnacji uczestnika z udziału w projekcie,

c) w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia opasek do teleopieki z winy Użytkownika w okresie trwania umowy, wykonawca dostarczy produkt w tej samej stawce i specyfikacji co w ofercie pierwotnej,

d) wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na 24 miesiące.

Dostawa urządzenia typ 2

1) typ urządzenia - smartwatch na nadgarstek – 20 sztuk wyposażone w kartę SIM i ładowarkę (+ 4 sztuki testowe, prezentacyjne, poglądowe, awaryjne).

2) stan urządzenia - urządzenie fabrycznie nowe, opatrzone znakiem CE.

3) materiał wykonania części opaski mający bezpośredni kontakt z skórą - materiał nietoksyczny

4) rodzaj zapięcia - zapięcie proste w obsłudze, z możliwością samodzielnej regulacji długości paska;

5) funkcje urządzenia:

- a) urządzenie musi posiadać co najmniej jeden przycisk do bezpośredniego połączenia się z centrum teleopieki – przycisk SOS (zalecane jest rozwiązanie zabezpieczające przed przypadkowym naciśnięciem przycisku);
- b) dotykowy ekran;
- c) urządzenie musi posiadać możliwość prowadzenia komunikacji dwustronnej w celu prowadzenia rozmów z operatorem centrum lub zaprogramowanym numerem (bliską osobą), funkcja głośnomówiąca – wbudowany głośnik i mikrofon;
- d) urządzenie musi posiadać lokalizator GPS;
- e) urządzenie musi posiadać funkcję wibracji;
- f) urządzenie musi być przystosowane do uruchomienia funkcji lokalizacji wewnątrzbudynkowej poprzez dodatkowe urządzenia typu „beacon”;
- g) urządzenie musi posiadać wbudowany Bluetooth 4.0 BLE, WiFi 802.11 b/g/n;
- h) urządzenie musi posiadać pomiar poziomu naładowania baterii (możliwość monitorowania z poziomu telecentrum stanu naładowania baterii opasek);
- i) urządzenie musi posiadać możliwość pomiaru tętna – uruchomiony przez ośrodek telecentrum w celu weryfikacji zagrożenia;
- j) urządzenie musi posiadać możliwość zmiany numeru przypisanego do przycisku w trakcie użytkowania opaski przez podopiecznego;
- k) urządzenie musi posiadać możliwość zdalnej aktualizacji oprogramowania (firmware) opaski bez konieczności obsługi serwisowej.

6) identyfikacja urządzenia - urządzenie musi posiadać indywidualny i niepowtarzalny numer seryjny lub nr IMEI;

7) komunikaty głosowe:

a) komunikaty muszą być w języku polskim,

b) komunikaty muszą informować o:

-włączeniu i wyłączeniu opaski,

-konieczności naładowania baterii w opasce,

8) wymagania dotyczące baterii:

a) czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 24 godzin,

b) czas jednego pełnego ładowania nie dłuższy niż 4 godziny,

c) żywotność baterii na oferowanym poziomie co najmniej 2 lata. Jeżeli żywotność baterii jest krótsza, wykonawca powinien przewidzieć ich wymianę w ramach zamówienia bez dodatkowej opłaty.

9) dedykowana aplikacja mobilna umożliwiająca monitoring pacjenta;

a) aplikacja musi umożliwiać wyświetlanie informacji oraz powiadomień (także push) z dostarczonych opasek w zakresie min.:

- statusu urządzenia (włączone/wyłączone)

- naciśnięcie przycisku SOS

- naciśnięcie przycisku rozmowy

- lokalizacji użytkownika opaski

- aktywności użytkownika (liczba kroków i tętno)

- poziomu naładowania baterii

b) wykonywanie połączeń na opaskę

c) kompatybilność systemu zarządzania centrum monitoringu i aplikacji mobilnej tj. rozwiązania pochodzącego od jednego producenta.

d) logowanie poprzez konto użytkownika

e) dostępna na platformy iOS oraz Android.

10) warunki gwarancji:

a. gwarancja 24 miesiące

- b. serwis urządzeń musi być realizowany przez dostawcę urządzeń
- c. firma serwisująca musi posiadać certyfikat ISO 9001:2000 lub ISO 13485/2016

11) warunki wymiany urządzeń:

a) wykonawca zobowiązuje się do wymiany uszkodzonej karty SIM i instalacji na nową w urządzeniu w ciągu 48 godzin od zarejestrowania usterki (zgłoszenia przez użytkownika, Zamawiającego lub stwierdzenia faktu przez operatora),

b) w przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, wykonawca wymienia opaskę zachowując ciągłość monitorowania pacjenta (czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 40 godzin od pełnego naładowania). Zamawiający na etapie realizacji projektu zapewni wsparcie koordynatora lokalnego, która będzie współpracował z Wykonawcą w celu wymiany wadliwych urządzeń.

c) wykonawca zapewnia bezpłatną wymianę urządzeń w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia usterki (koszty związane ze zwrotem wadliwych lub uszkodzonych opasek ponosi wykonawca),

d) nowo wydana opaska powinna być poprawnie skonfigurowana dla użytkownika w czasie maksymalnie 5 godzin od powiadomienia centrum teleopieki

12) komunikacja GSM:

a) wykorzystywanie powszechnie dostępnych technologii GSM

b) naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia,

c) usługa identyfikacji numeru przychodzącego,

d) urządzenie może wykonywać połączenia wyłącznie na zdefiniowane przez operatora telemedycznego numery telefonów

e) blokada reklam przychodzących,

f) zapewnienie odpowiedniego transferu danych min. 2 GB/miesiąc, a po wykorzystaniu limitu danych transfer w ograniczonym zakresie szybkości przesyłu danych

13) wymagania dodatkowe:

a) wykonawca zapewni 4 szt. opasek do teleopieki, bez kart SIM, w celach testowych, prezentacyjnych, poglądowych, awaryjnych,

b) w przypadku wystąpienia zmiany podopiecznych, którym będzie świadczona kompleksowa usługa całodobowego monitoringu tzw. teleopieka lub pojawienia się nowego podopiecznego wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia opaski, aktywacji usługi i rozpoczęcia świadczenia usługi u nowego podopiecznego w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia takiego przypadku przez Zamawiającego. Przypadki zmiany podopiecznych dotyczą sytuacji: zgonu podopiecznego, zmiany miejsca zamieszkania podopiecznego poza Gminę Jastków/Głusk lub umieszczenia podopiecznego w Domu Pomocy Społecznej, a także w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym oraz rezygnacji uczestnika z udziału w projekcie,

c) w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia opasek do teleopieki z winy Użytkownika w okresie trwania umowy, wykonawca dostarczy produkt w tej samej stawce i specyfikacji co w ofercie pierwotnej,

d) Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na 24 miesiące.

Organizacja i obsługa centrum teleopieki:

1) czas monitoring - 24 h/dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku,

2) dla zachowania pełnej kompatybilności i bezpieczeństwa danych, system do obsługi i zarządzania centrum telemonitoringu, aplikacja mobilna oraz opaski/smartwatch muszą pochodzić z jednolitej oferty jednego producenta;

3) system do monitoringu przechowujący dane musi być certyfikowanym wyrobem medycznym

4) kwalifikacje pracowników:

a) do obsługi w centrum telemonitoringu wymagana jest obecność osób posiadających minimum następujące kwalifikacje:

usługa monitorowania świadczona przez ratowników medycznych (muszą posiadać kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006r o Państwowym Ratownictwie Medycznym Dz.U.2019 poz. 993);

5) zadania pracowników centrum teleopieki:

- a) odbieranie alarmów z opaski,
- b) skuteczne nawiązywanie kontaktu z użytkownikiem po odebraniu alarmu, w przypadku braku kontaktu z użytkownikiem, nawiązanie kontaktu ze wskazaną osobą trzecią - do 2 minut od wystąpienia alarmu,
- c) natychmiastowe wezwanie pomocy w momencie stwierdzenia zagrożenia zdrowia i życia,
- d) utrzymanie kontaktu z użytkownikiem do momentu przybycia pomocy,
- e) stałe monitorowanie stanu technicznego opasek,
- f) systematyczne monitorowanie poziomu naładowania,
- g) w przypadku awarii opaski - bezzwłoczna interwencja w celu wymiany lub usunięcia awarii;

6) jednoczesna obsługa wielu połączeń przychodzących - wykonawca musi zapewnić obsługę kilku połączeń przychodzących jednocześnie – tzw. kolejkowanie połączeń,

7) kompatybilność i integralność danych system musi odbierać, rejestrować i przechowywać:

- a) datę i godzinę użycia przycisku SOS,
- b) lokalizację GPS w przypadku wystąpienia alarmu,
- c) rejestrację pomiaru tętna w momencie wywołania go przez operatora,
- d) datę i godzinę uruchomienia czujnika upadku,
- e) czas ładowania baterii i poziom jej naładowania,
- f) moment wystąpienia alarmu, zapisy rozmów operatora z użytkownikiem oraz rejestr czynności, jakie wykonał operator włącznie z czasem, w jakim zostały przeprowadzone,
- g) dane dotyczące ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem takich jak: wymiana opaski z powodu ukrytej wady, pozostałych problemów technicznych np. z baterią, problemów z łącznością;

System musi umożliwiać:

- a) pomiar tętna na żądanie operatora,
- b) odczytanie pozycji GPS na żądanie operatora,
- c) prowadzenie rozmowy z użytkownikami opaski,
- d) generowanie bilingów i raportów połączeń dla poszczególnych użytkowników, jak i grup użytkowników,
- e) zdalną aktualizację danych użytkownika.

8) dopuszcza się przechowywanie innych danych przez operatora:

- a) dokumentacji medycznej,
- b) informacji medycznych o pacjentach.

9) rejestracja czynności operatora - system musi rejestrować czynności operatorów dotyczących użytkowników, w szczególności datę, czas i treść wprowadzanych lub modyfikowanych zapisów, takich jak:

- a) zmiana danych pacjenta,
- b) działania prowadzone po uruchomieniu alarmu, wcześniej uzgodnione z Zamawiającym.

10) sposoby zabezpieczenia systemu - dostęp do danych systemu monitorującego ograniczony w zależności od uprawnień użytkowników (role)

- a. Administrator – konfiguracja systemu i uprawnień
- b. Ratownik – dostęp do danych medycznych gromadzonych w systemie, możliwość ich podglądu, zmiany, gromadzenia itp.

c. Opiekun – dostęp do podstawowej karty pacjenta

d. Koordynator – pełen dostęp do bazy danych,

11) czas przechowywania danych - wszystkie dane użytkowników muszą być przechowywane przez cały okres uczestnictwa w projekcie oraz powinny zostać niezwłocznie usunięte po zakończeniu trwania umowy;

12) system monitorujący powinien być zaprojektowany w sposób zapewniający gromadzenie danych osobowych w tym danych wrażliwych w sposób bezpieczny zgodny z dobrymi praktykami normy ISO27001.

13) wykonawca będzie przetwarzać i zabezpieczać dane użytkowników opasek zgodnie z 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) oraz innymi powszechnie obowiązującymi w zakresie ochrony danych osobowych przepisami.

14) procedury systemu - system musi mieć zaimplementowane funkcje umożliwiające kontrolę czasu oraz czynności wykonywanych przez operatora w przypadku uruchomienia alarmu, dostępną także dla Zamawiającego;

15) zwrot danych - wszystkie dane zgromadzone przez system podczas trwania umowy dotyczące użytkowników, informacji pobranych z teleopasek oraz innych danych zarejestrowanych przez system podlegają zwrotowi do Zamawiającego w formie elektronicznej po zakończeniu umowy.

Wszystkie wymienione w dokumentacji materiały opatrzone nazwami mają na celu określenie wymaganych minimalnych parametrów, co oznacza, że Zamawiający dopuszcza materiały innych producentów pod warunkiem spełnienia przez nie minimalnych parametrów. W oparciu o art. 30 ust. 5 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych Wykonawca, który powołuje się na rozwiązania równoważne z opisanymi przez Zamawiającego, jest obowiązany wykazać na etapie składania oferty, że oferowane przez niego dostawy, usługi lub roboty budowlane spełniają wymagania określone przez Zamawiającego. Za produkt równoważny Zamawiający uzna jedynie taki, który ma tożsame lub nie gorsze parametry jakościowe i użytkowe w stosunku do opisanego.