



SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa domowego systemu bezpieczeństwa dla 14 osób korzystających ze wsparcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu, w tym: dostawa zestawów urządzeń domowego systemu bezpieczeństwa, instalowanych w miejscach zamieszkania Użytkowników wraz z zapewnieniem całodobowego monitoringu przez Centrum monitoringu. Zadanie finansowane jest w ramach Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy pn. „ReGeneracja Kędzierzyna-Koźła. Społeczne, środowiskowe i kulturowe inicjatywy na rzecz rozwoju Młodego Miasta”, realizowanego na terenie Gminy Kędzierzyn-Koźle. Całkowity termin realizacji zamówienia obejmuje okres od dnia 01.09.2026 r. do 28.02.2029 r.
 - 1.1. Zakres rzeczowy zestawu urządzeń - w celu zapewnienia urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi domowego systemu bezpieczeństwa (opieki na odległość), Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia łącznie do 14 fabrycznie nowych i wolnych od wad zestawów czujników (po jednym zestawie dla każdego z maksymalnie 14 podopiecznych). Zaoferowane rozwiązania muszą być dostosowane do ograniczeń zdrowotnych Użytkowników, tak aby w pełni zabezpieczyć ich bezpieczeństwo. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia zestawów w następujących konfiguracjach:
 - a) Zestaw dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim (maksymalnie 1 zestaw) zawiera:
 - system komunikacji głosowej zapewniający bezpośredni, dwustronny kontakt głosowy w trybie głośnomówiącym z Centrum monitoringu. System może przyjąć formę: opaski bezpieczeństwa z przyciskiem SOS lub stacjonarnej centrali głośnomówiącej lub innego alternatywnego rozwiązania technologicznego;
 - komplet czujników bezpieczeństwa: czujnik tlenku węgla (zgodny z normą EN 50291 – równoważną lub nowszą), czujnik dymu i ciepła (zgodny z normą EN 14604 –



- równoważną lub nowszą), czujnik gazu ziemnego/LPG (zgodny z normą EN 50194 – równoważną lub nowszą);
- detektor upadku;
 - skrytka na klucze (keybox) montowana na zewnątrz mieszkania, zabezpieczona zamkiem szyfrowym (kodem), umożliwiająca służbom ratunkowym bezinwazyjne wejście do miejsca zamieszkania Użytkownika w sytuacji zagrożenia lub inne alternatywne rozwiązanie;
 - czujnik nacisku na wózek inwalidzki (lub inne rozwiązanie technologiczne o analogicznej funkcjonalności) – monitorujący obecność i aktywność Użytkownika.
- b) Zestaw dla osoby leżącej (maksymalnie 1 zestaw):
- system komunikacji głosowej zapewniający bezpośredni, dwustronny kontakt głosowy w trybie głośnomówiącym z Centrum monitoringu. System może przyjąć formę: opaski bezpieczeństwa z przyciskiem SOS lub stacjonarnej centrali głośnomówiącej lub innego alternatywnego rozwiązania technologicznego;
 - komplet czujników bezpieczeństwa: czujnik tlenku węgla (zgodny z normą EN 50291 – równoważną lub nowszą), czujnik dymu i ciepła (zgodny z normą EN 14604 – równoważną lub nowszą), czujnik gazu ziemnego/LPG (zgodny z normą EN 50194 – równoważną lub nowszą);
 - detektor upadku/bezruchu;
 - skrytka na klucze (keybox) montowana na zewnątrz mieszkania, zabezpieczona zamkiem szyfrowym (kodem), umożliwiająca służbom ratunkowym bezinwazyjne wejście do miejsca zamieszkania Użytkownika w sytuacji zagrożenia lub inne alternatywne rozwiązanie;
 - czujnik nacisku na łóżko (lub inne rozwiązanie technologiczne o analogicznej funkcjonalności) – monitorujący obecność osoby w łóżku oraz ewentualne opuszczenie go w porze nocnej.
- c) Zestaw dla osoby z demencją (maksymalnie 12 zestawów):



- system komunikacji głosowej zapewniający bezpośredni, dwustronny kontakt głosowy w trybie głośnomówiącym z Centrum monitoringu. System może przyjąć formę: opaski bezpieczeństwa z przyciskiem SOS lub stacjonarnej centrali głośnomówiącej lub innego alternatywnego rozwiązania technologicznego;
- komplet czujników bezpieczeństwa: czujnik tlenku węgla (zgodny z normą EN 50291 – równoważną lub nowszą), czujnik dymu i ciepła (zgodny z normą EN 14604 – równoważną lub nowszą), czujnik gazu ziemnego/LPG (zgodny z normą EN 50194 – równoważną lub nowszą);
- detektor upadku;
- skrytka na klucze (keybox) montowana na zewnątrz mieszkania, zabezpieczona zamkiem szyfrowym (kodem), umożliwiająca służbom ratunkowym bezinwazyjne wejście do miejsca zamieszkania Użytkownika w sytuacji zagrożenia lub inne alternatywne rozwiązanie;
- czujnik otwarcia drzwi lub okien oraz czujnik ruchu – pozwalające na monitorowanie niekontrolowanego opuszczenia miejsca zamieszkania lub braku aktywności w wyznaczonych strefach;
- czujnik zalania – zabezpieczający przed skutkami pozostawienia odkręconej wody.

1.2. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia pełnej integracji dostarczonych urządzeń monitorujących z systemem informatycznym Centrum monitoringu, tak aby sygnał o zagrożeniu (pożar, wyciek gazu, czad, upadek) trafiał automatycznie do operatora w czasie rzeczywistym.

Realizacja dostaw, montażu oraz instruktażu obsługi urządzeń odbywać się będzie sukcesywnie (nie częściej niż 4 razy w miesiącu kalendarzowym), na podstawie jednostkowych zgłoszeń przesyłanych przez Zamawiającego drogą elektroniczną (e-mail). Zgłoszenie określać będzie każdorazowo liczbę zestawów oraz adresy montażu. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji dostawy, montażu i przeszkolenia podopiecznego w terminie do 10 dni roboczych od dnia wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego.



Zamawiający zastrzega, że wskazana liczba do 14 urządzeń jest wartością szacunkową i maksymalną. Zamawiający gwarantuje realizację zamówienia na poziomie minimum 50% wartości umowy, zastrzegając sobie prawo do niewykorzystania pełnej puli zestawów. Faktyczna liczba zamówionych urządzeń uzależniona będzie od liczby beneficjentów zakwalifikowanych do udziału w programie.

2. Wykonawca zobowiązany jest do trwałego oznakowania wszystkich dostarczanych urządzeń zestawem logotypów, zgodnie z wytycznymi promocji i identyfikacji wizualnej programu. Wykonawca ponosi pełny koszt przygotowania, druku oraz aplikacji naklejek.
 - 2.1. Zamawiający przekaze Wykonawcy wzory logotypów w terminie 5 dni roboczych od podpisania umowy.
 - 2.2. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu w terminie do 7 dni roboczych od otrzymania wzoru wizualizację wraz z rozmieszczeniem oznakowania na urządzeniach do akceptacji (na którą Zamawiający ma do 5 dni roboczych), przystąpienie do prac możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego.
 - 2.3. Zamawiający wymaga, żeby każde urządzenie było zapakowane w tekturowe opakowanie odpowiednio oznaczone naklejką umieszczoną w widocznym miejscu wg. zaakceptowanego wzoru.
 - 2.4. W przypadku urządzeń o niewielkich wymiarach, uniemożliwiających czytelne naklejenie etykiety, Zamawiający dopuszcza – po uprzedniej akceptacji – oznakowanie wyłącznie opakowania jednostkowego. Warunkiem jest dostarczenie urządzenia w tekturowym opakowaniu, opatrzonym naklejką informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia indywidualnych instruktaży dla każdego Użytkownika w miejscu jego zamieszkania, mających na celu naukę samodzielnej obsługi dostarczonych urządzeń oraz pełnego wykorzystania dostępnych rozwiązań technologicznych. Zakres instruktażu obejmuje w szczególności: omówienie instrukcji obsługi, praktyczne testowanie funkcjonalności systemu, naukę wzywania pomocy oraz przeprowadzenie testowego połączenia głosowego z Centrum monitoringu. Usługa instruktażu wraz z montażem urządzeń musi zostać zrealizowana w terminie do 10 dni



roboczych od dnia przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego drogą elektroniczną (e-mail).

4. Funkcjonalność w ramach całodobowego monitoringu.

4.1. Centrum monitoringu zapewnia całodobową obsługę przez cały okres realizacji umowy. Centrum odpowiada za przetwarzanie w czasie rzeczywistym wszelkich informacji o potencjalnych zagrożeniach oraz niezwłoczne podejmowanie działań ratujących życie Użytkownika w przypadku wykrycia nieprawidłowości. Na podstawie parametrów i wyników pomiarów przesyłanych do Centrum, personel dokonuje analizy odczytów, identyfikuje zdarzenia niepożądane oraz decyduje o formie udzielenia pomocy, dostosowując reakcję do zaistniałej sytuacji oraz rodzaju wykorzystywanych urządzeń monitorujących.

4.2. Po zarejestrowaniu alarmu pochodzącego z któregośkolwiek z urządzeń monitorujących, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia skutecznej próby nawiązania kontaktu głosowego z Użytkownikiem (w czasie nie dłuższym niż 60 sekund od wpłynięcia sygnału do systemu) w celu weryfikacji jego stanu bezpieczeństwa. W razie konieczności Wykonawca wezwie odpowiednie służby ratunkowe, utrzyma kontakt z Użytkownikiem do czasu ich przybycia, a następnie poinformuje osobę do kontaktu wskazaną przez Użytkownika o zaistniałym zdarzeniu.

4.3. Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń była realizowana wyłącznie przez osoby posiadające kwalifikacje do oceny stanu nagłego zagrożenia życia a także przeszkolone w zakresie udzielania pierwszej pomocy. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia obsługi zgłoszeń w oparciu o standardowe procedury i algorytmy obsługi zgłoszeń alarmowych, zapewniające skuteczne podjęcie działań w celu wezwania odpowiednich służb ratunkowych.

5. Zamawiający wymaga od Wykonawcy:

5.1. Realizacji usługi całodobowego monitoringu przez Centrum monitoringu na podstawie sukcesywnie przekazanej przez Zamawiającego listy Użytkowników. Zamawiający zastrzega jednocześnie, iż liczba Użytkowników może ulec zmianie, gdyż usługa ta stanowi dodatkowe wsparcie dla usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych, specjalistycznych



usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz usług wspierających beneficjentów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie – Koźlu. Łączna liczba Użytkowników w okresie trwania umowy wyniesie nie więcej niż 14 osób.

5.2. Zapewnienia koordynatora, którego zadaniem będzie m.in. zdalne wsparcie organizacyjno-techniczne wdrażanej usługi, koordynowania prawidłowego montażu urządzeń do opieki na odległość oraz przyjmowania zleceń Zamawiającego, dostępnego jego godzinach pracy, a także przedstawianie Zamawiającemu raportów z wykonania usługi: miesięcznych oraz końcowego, obejmujących w szczególności informacje o ilości i rodzaju podjętych działań, w tym ilości sygnałów alarmowych wywołanych za pomocą czujników, z rejestracją czasu przyjęcia sygnału oraz wykonania połączeń do służb ratunkowych, rodzaju interwencji podjętej w przypadku wywołania alarmu i jej wyniku, z podziałem liczby zgłoszeń na: zakończone udzieleniem wsparcia przez telefon, prośbą o interwencję kogoś z otoczenia, prośbą o interwencję pracownika ośrodka pomocy społecznej oraz zakończone interwencją służb ratunkowych. Szacuje się, iż dostępność koordynatora na potrzeby usługi całodobowego monitoringu wyniesie nie więcej niż 5 godzin miesięcznie. Przedstawienie miesięcznych raportów dotyczących awarii urządzeń, awarii systemu bezpieczeństwa oraz napraw gwarancyjnych i wymiany urządzeń na nowe (z podaniem numeru urządzenia i rodzaju usterki).

5.3. Utrzymywania całodobowego Centrum monitoringu w stałej gotowości w okresie trwania umowy poprzez skierowanie odpowiedniej ilości osób zapewniających gwarancję prawidłowego świadczenia usługi.

5.4. Konfigurację systemu bezpieczeństwa każdego Użytkownika i wykonanie testu łączności urządzeń przed rozpoczęciem świadczenia usługi całodobowego monitoringu dla danego Użytkownika, aktywację usługi dla każdego Użytkownika, monitorowanie i obsługę zdarzeń technicznych (np. wyłączenie urządzeń, reset zawieszonych urządzeń, itp. i w razie konieczności kontakt telefoniczny z Użytkownikiem), natychmiastowe podejmowanie działań w celu usunięcia awarii lub usterki systemu, w tym oprogramowania urządzeń, bieżące informowanie Użytkowników urządzeń o zakłóceniu działania systemu (czasie trwania awarii lub usterki i terminie jej usunięcia).



6. Wykonawca, kalkulując cenę oferty, powinien uwzględnić wszelkie koszty niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia oraz znane w dniu składania ofert czynniki mogące wpłynąć na jej wysokość w trakcie trwania umowy. Cena oferty musi uwzględniać ryzyko związane z dynamiką rekrutacji Użytkowników oraz ich ewentualną rezygnacją z udziału w programie. Na dzień prowadzonego postępowania Zamawiający nie dysponuje jeszcze pełną listą Uczestników, a w trakcie realizacji całego zamówienia lista ta będzie ulegać zmianie. Program przewiduje objęcie w usługą całodobowego monitoringu bezpieczeństwa maksymalnie 14 Uczestników.

W przypadku nieuruchomienia urządzeń Wykonawca nie obciąża Zamawiającego kosztami za ich abonament. Cena oferty dotyczy realizacji zamówienia świadczonego przez okres od 01.09.2026 r. do 28.02.2029 r. na warunkach określonych w niniejszym zapytaniu ofertowym.

7. W przypadku rezygnacji Użytkownika z udziału w programie, Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania nowej osoby na jego miejsce. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest do demontażu zestawu czujników w dotychczasowym miejscu, przeprowadzenia ich konserwacji i dezynfekcji, a następnie ich montażu oraz konfiguracji w miejscu zamieszkania nowego Użytkownika w terminie do 10 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego. Zamawiający szacuje, że w całym okresie realizacji umowy nastąpi nie więcej niż 7 takich zmian. Koszty demontażu, konserwacji oraz ponownej instalacji u nowego Użytkownika należy uwzględnić w cenie oferty; nie będą one podstawą do naliczania dodatkowych opłat w trakcie realizacji zamówienia.
8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia pełnego serwisu technicznego zestawów czujników przez cały okres obowiązywania umowy. W przypadku stwierdzenia awarii, usterki lub nieprawidłowego działania urządzenia, Wykonawca zobowiązany jest do jego naprawy lub wymiany na fabrycznie nowe lub sprawne technicznie urządzenie o parametrach nie gorszych niż pierwotne, w terminie do 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii przez Użytkownika lub Zamawiającego. Koszty serwisu, części zamiennych, dojazdu do Użytkownika oraz wymiany urządzeń należy uwzględnić w cenie oferty, nie będą one podstawą do naliczania dodatkowych opłat.



9. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia pełnego bezpieczeństwa oraz zachowania poufności przetwarzanych danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO). Szczegółowe wymagania funkcjonalne oraz techniczne w zakresie ochrony i przetwarzania danych zostały określone w Załączniku nr 1 do szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.
10. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach:
- 10.1. Za zwłokę w podjęciu próby kontaktu głosowego z Użytkownikiem, tj. przekroczenie limitu 60 sekund od zarejestrowania alertu w systemie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 zł za każdy stwierdzony przypadek. W przypadku, gdy zwłoka w podjęciu próby kontaktu przekroczy 15 minut, kara wynosi 500,00 zł za dany incydent. Podstawą do naliczenia kary są raporty z logów systemowych Wykonawcy.
- 10.2. Za zwłokę w demontażu, konserwacji lub montażu zestawu u nowego Użytkownika – w wysokości 100,00 zł za każdy dzień roboczy zwłoki ponad wyznaczony termin 10 dni roboczych.
- 10.3. Za zwłokę w naprawie lub wymianie wadliwego urządzenia – w wysokości 150,00 zł za każdy dzień roboczy zwłoki ponad wyznaczony termin 5 dni roboczych.
- 10.4. Za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 20% całkowitego wynagrodzenia brutto.
- 10.5. Za każde stwierdzone naruszenie bezpieczeństwa danych osobowych, skutkujące przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych Użytkowników, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 zł za każdy taki incydent.

Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy, nie może przekroczyć 30% całkowitego wynagrodzenia brutto. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, jeżeli wysokość szkody przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.



Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia naliczonych kar umownych z faktur wystawianych przez Wykonawcę, na co Wykonawca wyraża zgodę. Podstawę potrącenia kary umownej z faktury stanowić będzie protokół sporządzany przez pracownika Ośrodka, ujawniającego nieprawidłowości. Kopię protokołu wraz z pismem informującym o podstawie i kwocie naliczonej kary Zamawiający dostarcza Wykonawcy. Wykonawca ma prawo do wniesienia zastrzeżeń do otrzymanej informacji w terminie 7 dni roboczych od jej doręczenia. W przypadku wniesienia zastrzeżeń, Zamawiający wstrzyma się z potrąceniem do czasu ich rozpatrzenia i udzielenia pisemnej odpowiedzi, jednak nie dłużej niż przez 14 dni od otrzymania zastrzeżeń. Po tym terminie lub w przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń, kara staje się wymagalna i może zostać potrącona z najbliższej faktury.

11. Wykonawca musi wykazać, że posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 80 000,00 zł (słownie: osiemdziesiąt tysięcy złotych 00/100).