

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa walizek do monitorowania stanu zdrowia (na odległość) dla jednocześnie maksymalnie 10 osób korzystających ze wsparcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu wraz z zapewnieniem całodobowego monitoringu przez Centrum Teleopieki. Zadanie finansowane jest w ramach Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy pn. „ReGeneracja Kędzierzyna-Koźla. Społeczne, środowiskowe i kulturowe inicjatywy na rzecz rozwoju Młodego Miasta”, realizowanego na terenie Gminy Kędzierzyn-Koźle.

Całkowity termin realizacji zamówienia obejmuje okres od dnia podpisania umowy (jednak nie wcześniej niż od dnia 01.09.2026 r.) do 28.02.2029 r., z zastrzeżeniem, że:

- dostawy walizek do monitorowania stanu zdrowia do beneficjentów realizowane będą sukcesywnie, zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego w okresie od dnia podpisania umowy (jednak nie wcześniej niż od dnia 01.09.2026 r.) do dnia 31.12.2027 r.;
- świadczenie usługi całodobowego monitoringu przez Centrum Teleopieki realizowane będzie od dnia uruchomienia poszczególnych walizek do dnia 28.02.2029 r.

1.1. Przez dostawę walizek do monitorowania stanu zdrowia, dalej zwanych walizkami, Zamawiający rozumie dostarczenie urządzenia do miejsca zamieszkania Użytkownika oraz skuteczne przeszkolenie go z obsługi sprzętu w terminie do 10 dni roboczych od zgłoszenia.

Zamawiający dopuszcza następujące formy przeprowadzenia szkolenia:

- a) szkolenie stacjonarne - przeprowadzone przez przedstawiciela Wykonawcy w miejscu zamieszkania Użytkownika, obejmujące instruktaż, wykonanie pomiarów testowych oraz weryfikację połączenia z Centrum Teleopieki.
- b) szkolenie zdalne - Wykonawca dostarcza urządzenie (np. kurierem), a następnie (w terminie uzgodnionym z Użytkownikiem) przeprowadza pełne szkolenie w formie wideokonferencji. Warunkiem uznania szkolenia zdalnego za skuteczne jest uzyskanie przez Wykonawcę potwierdzenia od Użytkownika (lub jego opiekuna), że potrafi on samodzielnie wykonać badanie, oraz wygenerowanie w systemie min. jednego poprawnego wyniku

testowego dla każdego modułu walizki. Zamawiający wymaga, aby bez względu na formę szkolenia, każdemu Użytkownikowi zapewniono indywidualne wsparcie techniczne (telefoniczne) przez pierwsze 14 dni od uruchomienia urządzenia, w celu utrwalenia umiejętności obsługi.

Zamawiający zastrzega, że wskazana liczba walizek jest wartością szacunkową i maksymalną. Zamawiający gwarantuje realizację zamówienia na poziomie minimum 50% wartości umowy, zastrzegając sobie prawo do niewykorzystania pełnej puli zamówienia. Faktyczna liczba zamówionych urządzeń uzależniona będzie od liczby beneficjentów chętnych do skorzystania z usługi.

1.2. Przez usługę całodobowego monitoringu świadczonego przez Centrum Teleopieki (dalej zwaną „monitoringiem”), służącą świadczeniu opieki na odległość, Zamawiający rozumie zapewnianie dostępu do systemu, w tym konfiguracji urządzeń i oprogramowania.

Usługa ta obejmuje całodobową obsługę przez Centrum Teleopieki, tj. system teleinformatyczny pozwalający na realizację całodobowej opieki na odległość dla osób wymagających wsparcia ze względu na swój wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność, zamieszkających na terenie gminy Kędzierzyn-Koźle (dalej zwanych „Użytkownikami”).

2. Zamawiający wymaga, aby dostarczony asortyment stanowiący przedmiot zamówienia posiadał następujące wyposażenie.

2.1. Walizka w podstawowym wyposażeniu powinna zawierać:

- a) ciśnieniomierz;
- b) pulsoksymetr;
- c) glukometr;
- d) wagę;
- e) termometr.

2.2. Walizka może zawierać dodatkowe wyposażenie podlegające ocenie punktowej. Zamawiający będzie dodatkowo premiował w ramach kryteriów oceny ofert następujące elementy:

- a) pikfometr;
- b) monitor INR;
- c) e-stetoskop;
- d) aparat EKG.

3. Zamawiający wymaga, aby dostarczony asortyment stanowiący przedmiot zamówienia był fabrycznie nowy, nieużywany, bardzo dobrej jakości, znajdował się w stanie nieuszkodzonym, technicznie sprawnym, kompletnym i gotowym do użytkowania oraz spełniał wszystkie przepisy powszechnie obowiązujące odnoszące się do przedmiotu zamówienia i był wolny od wad prawnych. Zamawiający wyklucza dostawę produktu powystawowego.
4. Zamawiający wymaga, aby Wszystkie elementy wyposażenia walizki zapewniały bezprzewodową lub przewodową transmisję danych do systemu teleinformatycznego Centrum Teleopieki. Transmisja ta musi odbywać się w czasie rzeczywistym lub w sposób ciągły, umożliwiając personelowi Centrum Teleopieki bieżący podgląd wyników badań oraz natychmiastową reakcję na napływające parametry życiowe.
Zamawiający nie narzuca konkretnej technologii ani protokołu transmisji danych – dobór oraz organizacja rozwiązań technicznych leżą w całości po stronie Wykonawcy.
Wykonawca jest zobowiązany dołączyć do oferty pełny i szczegółowy opis techniczny oraz funkcjonalny zastosowanych rozwiązań w zakresie integracji urządzeń i przesyłu danych do systemu Centrum Teleopieki.
5. Funkcjonalność w ramach całodobowego monitoringu świadczonego przez Centrum Teleopieki.
 - 5.1. Centrum Teleopieki zapewnia całodobową obsługę (24/7/365) 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. W następstwie analizy parametrów / wyników pomiarów przesyłanych do Centrum Teleopieki, personel identyfikuje zdarzenia niepożądane oraz decyduje o formie udzielenia pomocy.
 - 5.2. Wykonawca zapewni reakcję Centrum Teleopieki na spływające dane diagnostyczne zgodnie z poniższymi rygorami czasowymi:
 - a) Wyniki o charakterze krytycznym. W przypadku wpłynięcia do systemu pomiarów wskazujących na bezpośrednie zagrożenie życia (np. wynik EKG sugerujący ostry incydent wieńcowy lub skrajnie niski poziom saturacji), personel Centrum Teleopieki podejmie próbę kontaktu głosowego z Użytkownikiem (na numer telefonu przypisany do walizki lub numer



prywatny) w czasie nie dłuższym niż 60 sekund od momentu zarejestrowania wyniku w systemie.

- b) Wyniki odbiegające od normy. W przypadku otrzymania wyników pomiarów diagnostycznych (ciśnienie, glukoza, waga, temperatura), które przekraczają ustalone dla danego Użytkownika progi ostrzegawcze, ale nie wskazują na bezpośrednie zagrożenie życia, czas na analizę medyczną i podjęcie kontaktu z Użytkownikiem w celu weryfikacji jego stanu zdrowia wynosi do 15 minut.
 - c) Każda próba kontaktu oraz podjęte działania ratunkowe muszą zostać odnotowane w systemie teleinformatycznym Wykonawcy z dokładnością do sekundy i udostępnione Zamawiającemu na każde wezwanie w formie raportu.
 - d) Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń była realizowana wyłącznie przez osoby posiadające kwalifikacje do oceny stanu nagłego zagrożenia zdrowia. 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.
6. Zamawiający wymaga, aby dostarczony asortyment spełniał następujące warunki gwarancji:
- 6.1. Gwarancja producenta na walizki (w tym ich wyposażenie) musi być udzielona na okres co najmniej 24 miesięcy od daty odbioru przez Użytkownika.
 - 6.2. Walizki (w tym ich wyposażenie) podlegają naprawie gwarancyjnej realizowanej przez Wykonawcę lub podmioty działające na jego zlecenie w razie wystąpienia problemów w ich funkcjonowaniu. Naprawa gwarancyjna obejmuje wszelkie awarie lub nieprawidłowe działanie urządzeń, niewynikające z winy Użytkownika.
 - 6.3. Gwarancja obejmuje również akumulatory (baterie). W przypadku gdy czas pracy urządzeń w trybie czuwania spadnie poniżej 10 godzin, Wykonawca jest zobowiązany do bezpłatnej wymiany baterii na fabrycznie nowe lub dostarczenia nowej walizki wraz z nowym wyposażeniem.
 - 6.4. Wszystkie naprawy gwarancyjne będą wykonywane przez Wykonawcę bez naliczania jakichkolwiek opłat, w terminie do 14 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego nieprawidłowości w działaniu.



- 6.5. Wykonawca w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia nieprawidłowości (rozumianego jako brak możliwości zdalnego usunięcia usterki) zapewni na swój koszt i dostarczy Użytkownikowi urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż przedmiot zamówienia, na cały czas trwania naprawy.
- 6.6. Zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania wyposażenia walizki bądź konieczności zobowiązań gwarancyjnych przekazywane będą przez Zamawiającego lub Użytkowników, drogą e-mail lub telefoniczną. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika Wykonawca jest zobligowany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą e-mailową o awarii i sposobie jej usunięcia.
- 6.7. Zamawiający ma prawo żądać wymiany urządzenia na fabrycznie nowe w przypadku wystąpienia trzeciej awarii tego samego urządzenia w okresie realizacji umowy, o ile awarie te nie wynikały z winy Użytkownika.
7. 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 oznakowania.
- 7.1. Zamawiający przekaze Wykonawcy wzory logotypów w terminie 5 dni roboczych od podpisania umowy.
- 7.2. 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.
- 7.3. Zamawiający wymaga, żeby każde urządzenie było zapakowane w tekturowe opakowanie odpowiednio oznaczone naklejką umieszczoną w widocznym miejscu wg. zaakceptowanego wzoru.
- 7.4. 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.
8. Zamawiający wymaga od Wykonawcy:

8.1. Realizacji usługi 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.

8.2. Zapewnienie pracownika, którego zadaniem będzie zdalne (e-mail, telefon) wsparcie organizacyjno-techniczne, przyjmowanie zgłoszeń oraz sporządzanie raportów.

Wymagania dotyczące współpracy:

- a) pracownik wskazany przez Wykonawcę będzie dostępny dla Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8:00–15:00 pod wskazanym numerem telefonu oraz adresem e-mail. Zamawiający dopuszcza, aby funkcja ta była sprawowana przez osobę obsługującą również inne projekty Wykonawcy (brak wymogu wyłączności);
- b) pracownik wskazany przez Wykonawcę zobowiązany jest do podjęcia kontaktu w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego w godzinach jego dostępności;
- c) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawiania miesięcznych raportów (do 10 dnia następnego miesiąca) obejmujących: zestawienie podjętych działań i interwencji, statystyki awarii urządzeń oraz informację o realizacji napraw gwarancyjnych i wymianach sprzętu (z podaniem numeru seryjnego urządzenia i rodzaju usterki);
- d) Wykonawca przedłoży raport końcowy podsumowujący realizację całej usługi w terminie do 14 dni od zakończenia umowy.

Szacuje się, że łączny czas dostępności Wykonawcy bądź oddelegowanego pracownika na potrzeby realizacji wsparcia organizacyjno-technicznego wyniesie nie więcej niż 5 godzin w miesiącu.

8.3. Utrzymywania Centrum Teleopieki w stałej gotowości w okresie trwania umowy poprzez skierowanie odpowiedniej liczby osób do realizacji zamówienia – zapewniających gwarancję prawidłowego świadczenia usługi w trybie całodobowym.

9. Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia konfiguracji urządzeń dla każdego Użytkownika, wykonania testu łączności urządzeń przed rozpoczęciem świadczenia usługi oraz aktywacji systemu dla każdego beneficjenta, przy jednoczesnym zapewnieniu ciągłego

monitorowania i obsługi zdarzeń technicznych (np. wyłączenia lub zawieszenia urządzeń). Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia działań w celu ustalenia przyczyn usterki w ciągu 2 godzin od momentu jej wystąpienia lub zgłoszenia przez Zamawiającego. Czas usunięcia awarii krytycznej systemu (rozumianej jako brak możliwości odbierania lub przetwarzania sygnałów przez Centrum Teleopieki) nie może przekroczyć 24 godzin od momentu zgłoszenia lub wykrycia usterki. Usunięcie awarii lub dostarczenie urządzenia zastępczego w przypadku usterki pojedynczej walizki (w tym jej wyposażenia) odbywa się w terminie określonym w niniejszym SOPZ. Ponadto Wykonawca ma obowiązek bieżącego informowania Użytkowników o wszelkich zakłóceniach w działaniu systemu oraz przewidywanym terminie ich usunięcia, jeżeli przerwa w świadczeniu usługi przekracza 4 godziny.

10. 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 usługi. 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 usługą teleopieki jednocześnie maksymalnie 10 Uczestników.

11. W przypadku nieuruchomienia urządzeń Wykonawca nie obciąża Zamawiającego kosztami za jego abonament.

12. W przypadku rezygnacji Użytkownika z usługi, Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania nowej osoby na jego miejsce. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest do odbioru walizki z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu przeprowadzenia konserwacji i dezynfekcji urządzeń, a następnie dostarczenia jej do miejsca zamieszkania nowego Użytkownika (wraz z przeszkoleniem) w terminie do 15 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego. Koszt odbioru, konserwacji oraz ponownego dostarczenia urządzenia do nowego Użytkownika jest wliczony w wynagrodzenie Wykonawcy i nie będzie podstawą do naliczania dodatkowych opłat. Maksymalną liczbę walizek podlegających wymianie po rezygnacji szacuje się na nie więcej niż 50 % całego zamówienia.



13. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia pełnego serwisu technicznego walizek (w tym ich wyposażenia) przez cały okres obowiązywania umowy. W przypadku stwierdzenia awarii, usterki lub nieprawidłowego działania urządzeń, Wykonawca zobowiązany jest do naprawy lub wymiany na fabrycznie nowy lub sprawny technicznie zestaw o parametrach nie gorszych niż pierwotny. Zamawiający dopuszcza realizację serwisu oraz zwrotu uszkodzonych urządzeń za pośrednictwem przesyłki kurierskiej w systemie door-to-door na koszt i ryzyko Wykonawcy, pod warunkiem zachowania terminów dostarczenia urządzeń zastępczych określonych w niniejszym SOPZ. Koszty serwisu, części zamiennych, przesyłek kurierskich oraz ewentualnej wymiany urządzeń są wliczone w wynagrodzenie i nie stanowią podstawy do dodatkowych rozliczeń.