

Załącznik nr 1 do SIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

Zapewnienie usługi w zakresie teleopieki dla uczestników projektu pn. „Pogodna jesień życia na Kujawach i Pomorzu - projekt rozwoju pomocy środowiskowej dla seniorów” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020.

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie usług w zakresie teleopieki dla Uczestników projektu pn. „Pogodna jesień życia na Kujawach i Pomorzu - projekt rozwoju pomocy środowiskowej dla seniorów”, Nr RPKP.09.03.02-04-0015/17, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014–2020.

Wykaz Zadań do realizacji w ramach zamówienia:

Oznaczenie zadania	Nazwa zadania
I.	Dostarczenie 20 szt. opasek telemedycznych wraz ze świadczeniem usługi udostępnienia platformy telemedycznej oraz aplikacji mobilnej (iOS, Android).
II.	Dostarczenie 135 szt. opasek do teleopieki wraz ze świadczeniem usługi opieki telecentrum.

Zamawiający planuje w ramach zamówienia dokonać zakupu opasek

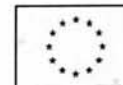
Wymagania dla zadania I.

Dostarczenie 20 szt. opasek telemedycznych wraz ze świadczeniem usługi udostępnienia platformy telemedycznej oraz aplikacji mobilnej (iOS, Android).

Wykonawca w ramach usługi dostarczy skonfigurowane opaski telemedyczne, a w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej zapewni Zamawiającemu i opiekunom użytkowników dostęp do platformy teleopiekuńczej oraz aplikacji wraz z niezbędnymi usługami telekomunikacyjnymi niewymagającymi dodatkowego zakupu jakichkolwiek zewnętrznych usług telekomunikacyjnych, w tym m.in.: bezpłatne połączenia, internet itp.

Opaski telemedyczne

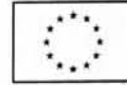
1. Instalacja, konfiguracja, uruchomienie, dostawa opasek telemedycznych, przeprowadzenie testów oraz usuwania awarii w ramach systemu teleopieki;
2. Wszystkie dostarczone urządzenia muszą być produktem medycznym, opatrzone znakiem CE i być fabrycznie nowe w oryginalnym opakowaniu producenta;
3. Maksymalnie proste w obsłudze ze względu na użytkowników opaski – osoby starsze, schorowane, niepełnosprawne;



4. Wszystkie dostarczone opaski telemedyczne muszą być wodoodporne (wodoodporność w klasie IP65);
5. Wyposażone w przycisk SOS wywołujący połączenie z zaprogramowanym numerem opiekuna z jednoczesnym wywołaniem lokalizacji GPS położenia opaski (SMS z lokalizacją). Zalecane rozwiązanie zabezpieczające przed przypadkowym naciśnięciem przycisku;
6. Możliwość wywołania lokalizacji GPS bez otrzymania alertu SOS lub upadku;
7. Możliwość prowadzenia rozmowy z opaski z innymi numerami;
8. Posiadanie funkcji głośnomówiącej;
9. Wyposażone w czujnik upadku po uruchomieniu, którego zostanie wykonane połączenie głosowe do opiekuna z jednoczesnym wywołaniem lokalizacji GPS położenia opaski;
10. Wyposażone w karty SIM;
11. Uśredniona pojemność baterii wystarczająca na minimum 72 godziny czuwania oraz minimum 100 minut rozmowy;
12. Żywotność baterii co najmniej 2 lata od daty przekazania. Jeżeli żywotność baterii jest krótsza, wykonawca powinien przewidzieć ich wymianę w ramach zamówienia bez dodatkowej opłaty;
13. Możliwość monitorowania z poziomu stanu naładowania baterii z poziomu platformy oraz komunikat o zmniejszeniu stanu naładowania baterii poniżej 15%;
14. Przypomnienie o konieczności zażycia leku;
15. Okres gwarancyjny opasek telemedycznych powinien wynosić minimum 24 miesiące;
16. Możliwość zdalnej aktualizacji oprogramowania opaski bez konieczności obsługi serwisowej;
17. Złącza ładowania zabezpieczone przed działaniem niekorzystnych czynników zewnętrznych;
18. Komunikaty głosowe w języku polskim;
19. Pasek wykonany z silikonu, zapięcie w formie klasycznej klamry, regulowany bez konieczności skracania, posiadający szybkozłącze umożliwiające wymianę paska bez konieczności serwisowania;
20. W wyposażeniu ładowarka;
21. Wszystkie dostarczone urządzenia muszą być ologowane zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach RPO WKP;
22. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej opaski w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia (koszty związane ze zwrotem wadliwych opasek a także dostarczeniem nowych ponosi Wykonawca);
23. Wykonawca dostarczy nowe kompletne opaski (wraz z kartami SIM) w przypadku ich kradzieży, utraty, uszkodzenia z winy Użytkownika w okresie trwania umowy w tej samej stawce i specyfikacji usług co w ofercie pierwotnej;
24. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do Zamawiającego dodatkowo 1 opaskę telemedyczną (bez karty SIM) do wykorzystania w celach poglądowych, prezentacyjnych.

Karta SIM

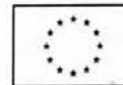
1. Karty mają być aktywne od dnia przekazania Zamawiającemu do dnia 31.12.2019 r.;
2. Taryfa no limit na połączenia i sms krajowe na wszystkich kartach;
3. Naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia;
4. Transfer danych do 3 GB/miesiąc na wszystkich kartach;
5. Usługa identyfikacji numeru przychodzącego;
6. Powiadomienie o próbie połączenia;
7. Wyłączanie usługi roamingu;



8. Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM;
9. Blokada reklam przychodzących;
10. Bezpłatna wymiana uszkodzonych kart SIM (na wypadek uszkodzenia z winy użytkownika, kradzieży, itp. Wykonawca powinien zapewnić minimum 5 szt. rezerwowych kart uruchomianych gdy zajdzie taka potrzeba);
11. Bezpłatny dostęp do aplikacji do zarządzania kontem abonenta;
12. Bezpłatny biling w formie elektronicznej;
13. Zamawiający nie dopuszcza naliczania dodatkowej opłaty za aktywację usług podstawowych będących przedmiotem oferty;
14. Karty SIM muszą być kartami z możliwością wyłączenia kodu PIN;
15. Karty SIM typu wieloformatowego (standard, mikroSIM, nanoSIM);
16. Możliwość ograniczenia numerów połączeń przychodzących na dostarczone karty sim do max 10 zdefiniowanych numerów na każdą kartę;
17. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej karty SIM w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia.

Platforma/aplikacja

1. Przeszkolenie z obsługi opasek telemedycznych oraz aplikacji pracowników Zamawiającego w miejscu i czasie przez niego wyznaczonym;
2. Dostęp opiekuna do platformy oraz aplikacji wraz z wszystkimi aktualizacjami;
3. Dostęp opiekuna z poziomu platformy do danych pomiarowych użytkownika opaski;
4. Prowadzenie obowiązującej dokumentacji;
5. Wprowadzenie użytkownika opaski do systemu max w czasie do 48h od przekazania przez Zamawiającego informacji o użytkowniku. W przypadku przekazania jednorazowo danych większej liczby użytkowników czas ten może ulec wydłużeniu po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym);
6. Dostęp do infolinii w zakresie wsparcia technicznego;
7. Zamawiający oczekuje, aby proponowane rozwiązanie w zakresie centrum przetwarzania danych, w którym zainstalowana zostanie aplikacja i w którym gromadzone będą dane użytkowników spełniało najwyższe standardy bezpieczeństwa informatycznego.
8. Oprogramowanie powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami:
 - a) posiadać min. 2 poziomowe zabezpieczenie dostępu do oprogramowania (login, hasło);
 - b) mieć możliwość dodawania/usuwania podopiecznego;
 - c) posiadać możliwość identyfikacji opaski z poziomu numeru IMEI (unikalnego dla każdej opaski);
 - d) posiadać możliwość odczytu sygnałów SOS oraz innych zdarzeń tj. stan baterii, upadek, lokalizacja GPS;
 - e) posiadać funkcję raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.
9. Wykonawca zapewni użytkownikom bezpłatny dostęp do wszelkich potrzebnych aktualizacji



oprogramowania;

10. Wykonawca zobowiązuje się do nadania Zamawiającemu 5 loginów i haseł dla 5 użytkowników wskazanych przez Zamawiającego z bieżącym dostępem do platformy umożliwiającej pełen podgląd użytkowników posiadających opaski telemedyczne w ramach Projektu „Pogodna jesień życia na Kujawach i Pomorzu - projekt rozwoju pomocy środowiskowej dla seniorów” (bez obsługi alertów);
11. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu comiesięcznych raportów oraz raportu końcowego z wykonywania usługi.

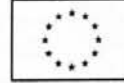
Wymagania dla zadania II.

Dostarczenie 135 szt. opasek do teleopieki wraz ze świadczeniem usługi opieki telecentrum.

Wykonawca w ramach usługi dostarczy skonfigurowane opaski do teleopieki a w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej zapewni Zamawiającemu kompleksową usługę teleopieki z opieką telecentrum przez 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku wraz z niezbędnymi usługami telekomunikacyjnymi niewymagającymi dodatkowego zakupu jakichkolwiek zewnętrznych usług telekomunikacyjnych, w tym m.in.: bezpłatne połączenia, internet itp.

Opaski do teleopieki

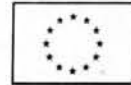
1. Instalacja, konfiguracja, uruchomienie, dostawa bransoletek do teleopieki, przeprowadzenie testów oraz usuwania awarii w ramach systemu teleopieki;
2. Wszystkie dostarczone urządzenia muszą być opatrzone znakiem CE i być fabrycznie nowe w oryginalnym opakowaniu producenta;
3. Maksymalnie proste w obsłudze ze względu na użytkowników opaski – osoby starsze, schorowane, niepełnosprawne;
4. Wszystkie dostarczone opaski do teleopieki muszą być wodoodporne (wodoodporność w klasie IP65);
5. Wyposażony w 3 przyciski, w tym:
 - a) przycisk SOS wywołujący połączenie z zaprogramowanym numerem telecentrum (zalecane rozwiązanie zabezpieczające przed przypadkowym naciśnięciem przycisku);
 - b) przycisk wywołujący połączenie z zaprogramowanym numerem osoby do kontaktu (numer wskazany przez podopiecznego);
6. Możliwość prowadzenia rozmowy z opaski z zaprogramowanym numerem telecentrum;
7. Możliwość prowadzenia rozmowy z opaski z innymi numerami;
8. Posiadanie funkcji głośnomówiącej;
9. Wyposażone w czujnik upadku po uruchomieniu, którego zostanie wykonane połączenie głosowe do telecentrum;
10. Wyposażone w pomiar tętna z możliwością aktywowania pomiaru z poziomu telecentrum;
11. Możliwość wywołania lokalizacji GPS położenia opaski i odczytania jej z poziomu telecentrum;
12. Wyposażone w karty SIM;
13. Uśredniona pojemność baterii wystarczająca na minimum 72 godziny czuwania oraz minimum 100 minut rozmowy;
14. Żywotność baterii co najmniej 2 lata od daty przekazania. Jeżeli żywotność baterii jest krótsza, wykonawca powinien przewidzieć ich wymianę w ramach zamówienia bez dodatkowej opłaty;



15. Możliwość monitorowania z poziomu telecentrum stanu naładowania baterii;
16. Okres gwarancyjny bransoletek do teleopieki powinien wynosić minimum 24 miesiące;
17. Możliwość zdalnej aktualizacji oprogramowania opaski bez konieczności obsługi serwisowej;
18. Złącza ładowania zabezpieczone przed działaniem niekorzystnych czynników zewnętrznych;
19. Komunikaty głosowe w języku polskim;
20. Pasek wykonany z silikonu, zapięcie w formie klasycznej klamry, regulowany bez konieczności skracania, posiadający szybkozłącze umożliwiające wymianę paska bez konieczności serwisowania;
21. W wyposażeniu ładowarka;
22. Wszystkie dostarczone urządzenia muszą być ologowane zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach RPO WKP;
23. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej opaski w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia (koszty związane ze zwrotem wadliwych opasek a także dostarczeniem nowych ponosi Wykonawca);
24. Wykonawca dostarczy nowe kompletne opaski (wraz z kartami SIM) w przypadku ich kradzieży, utraty, uszkodzenia z winy Użytkownika w okresie trwania umowy w tej samej stawce i specyfikacji usług co w ofercie pierwotnej;
25. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do Zamawiającego dodatkowo 3 opaski do teleopieki (bez karty SIM) do wykorzystania w celach poglądowych, prezentacyjnych;

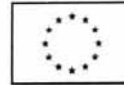
Karta SIM

18. Karty mają być aktywne od dnia przekazania Zamawiającemu do dnia 31.12.2019 r.;
19. Taryfa no limit na połączenia krajowe na wszystkich kartach;
20. Naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia;
21. Transfer danych do 3 GB/miesiąc na wszystkich kartach;
22. Usługa identyfikacji numeru przychodzącego;
23. Powiadomienie o próbie połączenia;
24. Wyłączenie usługi roamingu;
25. Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM;
26. Blokada reklam przychodzących;
27. Bezpłatna wymiana uszkodzonych kart SIM (na wypadek uszkodzenia z winy użytkownika, kradzieży, itp. Wykonawca powinien zapewnić minimum 20 szt. rezerwowych kart uruchomianych gdy zajdzie taka potrzeba);
28. Bezpłatny dostęp do aplikacji do zarządzania kontem abonenta;
29. Bezpłatny biling w formie elektronicznej;
30. Zamawiający nie dopuszcza naliczania dodatkowej opłaty za aktywację usług podstawowych będących przedmiotem oferty;
31. Karty SIM muszą być kartami z możliwością wyłączenia kodu PIN;
32. Karty SIM typu wieloformatowego (standard, mikroSIM, nanoSIM);
33. Możliwość ograniczenia numerów połączeń przychodzących na dostarczone karty sim do max 10 zdefiniowanych numerów na każdą kartę;
34. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej karty SIM w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia.



Usługa centrum

12. Świadczenie usługi opieki telecentrum przez 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
13. Przeszkolenie z obsługi bransoletek do teleopieki pracowników Zamawiającego w miejscu i czasie przez niego wyznaczonym;
14. Prowadzenie obowiązującej dokumentacji;
15. Wprowadzanie danych dotyczących użytkowników opasek (danych identyfikujących użytkowników, ich opiekunów a także sytuacji zdrowotnej) oraz świadczonej usługi do systemu informatycznego telecentrum;
16. Wprowadzenie użytkownika opaski do systemu max w czasie do 48h od przekazania przez Zamawiającego informacji o użytkowniku. W przypadku przekazania jednorazowo danych większej liczby użytkowników czas ten może ulec wydłużeniu po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym);
17. Zapewnienie całodobowego dyżuru telecentrum poprzez obsługę linii ratowniczych, działających w systemie 24h przez 7 dni w tygodniu;
18. Wykonywanie opracowanych przez Wykonawcę, uzgodnionych z Zamawiającym procedur po otrzymaniu alertu o zdarzeniu zagrażającym zdrowiu lub życiu a także po zanotowaniu zdarzenia odbiegającego od standardowego (np. nagła zmiana parametrów życiowych użytkownika, upadek);
19. Obsługa telecentrum 24h na dobę świadczona przez osoby posiadające uprawnienia do wykonywania zawodu ratownika medycznego określone w art. 10 ust. 1 pkt 4) ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym (osoby te muszą mieć doświadczenie wykonywania zawodu ratownika medycznego przez minimum 12 pełnych miesięcy, przy czym miesiące te nie musiały następować bezpośrednio po sobie);
20. Zatrudnienie w odpowiedniej liczbie przeszkolonych pracowników do obsługi telecentrum gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w tym minimalna obsada etatów powinna rozkładać się następująco: 2 ratowników medycznych 24h na dobę oraz 1 operator techniczny zatrudniony w systemie 8h przez 5 dni w tygodniu;
21. Do zadań ratowników medycznych będzie należało w pierwszej kolejności odbieranie alertów i reagowanie na zdarzenia zagrażające zdrowiu lub życiu a także kontakt z użytkownikiem po zanotowaniu zdarzenia odbiegającego od standardowego np. nagła zmiana parametrów życiowych użytkownika, upadek (w dalszej kolejności, jeśli zaistnieje taka potrzeba również monitorowanie zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie bransoletki itp.);
22. Do zadań operatora technicznego należy monitorowanie i obsługa zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie bransoletki, zdalny reset zawieszony bransoletki itp. (w przypadku wystąpienia trudności w zdalnym zresetowaniu zawieszony bransoletki, osobista interwencja);
23. Inicjowanie minimum 1 raz na dwa tygodnie kontaktu telefonicznego z każdym Uczestnikiem Projektu dotyczącego jego samopoczucia i kondycji psychofizycznej;
24. W przypadku wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu powiadomienie 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 przebywania użytkownika bransoletki;
25. Telefoniczny nadzór przebiegu sytuacji od chwili zgłoszenia alertu do przybycia wezwanych osób/służb;
 26. Telefoniczne udzielanie wsparcia Uczestnikowi Projektu aż do przybycia w/w osób lub służb;
 27. Zamawiający oczekuje aby proponowane rozwiązanie w zakresie centrum przetwarzania danych, w którym zainstalowana zostanie aplikacja i w którym gromadzone będą dane użytkowników spełniało najwyższe standardy bezpieczeństwa informatycznego.
 28. Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami:
 - a) posiadać min. 2 poziomowe zabezpieczenie dostępu do oprogramowania (login, hasło);
 - b) mieć możliwość dodawania/usuwania podopiecznego;
 - c) posiadać możliwość identyfikacji opaski z poziomu numeru IMEI (unikalnego dla każdej opaski);
 - d) posiadać możliwość odczytu sygnałów SOS oraz innych zdarzeń tj. stan baterii, upadek, lokalizacja GPS, pomiar tętna, pomiar liczby kroków;
 - e) posiadać funkcję raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.
 29. Funkcjonalność systemu telekomunikacyjnego musi zapewnić obsługę połączeń przychodzących z możliwością kolejkowania i dystrybucji połączeń do agentów (funkcjonalność CallCenter). System zapowiedzi, możliwość, nagrywania połączeń;
 30. Wykonawca zobowiązuje się do nadania Zamawiającemu 5 loginów i haseł dla 5 użytkowników wskazanych przez Zamawiającego z bieżącym dostępem do systemu umożliwiającego pełen podgląd użytkowników objętych teleopieką w ramach Projektu „Pogodna jesień życia na Kujawach i Pomorzu - projekt rozwoju pomocy środowiskowej dla seniorów” (bez obsługi alertów);
 31. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu comiesięcznych raportów oraz raportu końcowego z wykonywania usługi.