



Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

Opis przedmiotu zamówienia

Zapewnienie świadczenia usługi opieki telecentrum dla uczestników projektu pn. „Pogodna jesień życia na Kujawach i Pomorzu - projekt rozwoju pomocy środowiskowej dla seniorów” w ramach Osi Priorytetowej 9 Solidarne społeczeństwo, Działania 9.3 Rozwój usług zdrowotnych i społecznych, Poddziałania 9.3.2 Rozwój usług społecznych w ramach części RPO WKP 2014-2020 współfinansowanej z Europejskiego Funduszu Społecznego

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie świadczenia usługi opieki telecentrum 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.	Świadczenie usługi opieki telecentrum, zgodnie z opisem w załączniku nr 1 do Zapytania ofertowego dla 135 użytkowników opasek do teleopieki COMARCH Healthcare model H002.
II.	Świadczenie usługi opieki telecentrum, zgodnie z opisem w załączniku nr 1 do Zapytania ofertowego dla użytkowników 55 szt. opasek do teleopieki Kronos Alert - kAlert oraz SmartWatchAmber - Elderly GPS Watch PT88.

Zamawiający nie planuje w ramach zamówienia dokonać zakupu opasek.

Wymagania dla zadania I.

Świadczenie usługi opieki telecentrum, zgodnie z opisem w załączniku nr 1 do Zapytania ofertowego dla 135 użytkowników opasek do teleopieki COMARCH Healthcare model H002.

Wykonawca 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.

1. Usługa centrum

- Świadczenie usługi opieki telecentrum na opaskach do teleopieki COMARCH Healthcare model H002, które są w posiadaniu Uczestników projektu w miejscu ich zamieszkania na terenie województwa kujawsko-pomorskiego;



2. Świadczenie usługi opieki telecentrum przez 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
3. Prowadzenie obowiązującej dokumentacji;
4. Wprowadzanie danych dotyczących użytkowników opasek (danych identyfikujących użytkowników, ich opiekunów a także sytuacji zdrowotnej) oraz świadczonej usługi do systemu informatycznego telecentrum;
5. Wprowadzenie użytkownika opaskido 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 Zamawiający;
6. Zapewnienie całodobowego dyżuru telecentrum poprzez obsługę linii ratowniczych, działających w systemie 24h przez 7 dni w tygodniu;
7. 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);
8. Obsługa telecentrum 24h na dobę świadczona przez pracowników do obsługi telecentrum;
9. Zatrudnienie w odpowiedniej liczbie przeszkolonych pracowników do obsługi telecentrum/ratowników medycznych gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w tym minimalna obsada stanowisk powinna rozkładać się następująco: 2 pracowników do obsługi telecentrum 24h na dobę oraz 1 operator techniczny zatrudniony w systemie 8h przez 5 dni w tygodniu;
10. Do zadań pracowników do obsługi telecentrum/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.);
11. Do zadań operatora technicznego należy monitorowanie i obsługa zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie bransoletki, zdalny reset zawieszanej bransoletki itp. (w przypadku wystąpienia trudności w zdalnym zresetowaniu zawieszanej bransoletki, osobista interwencja);
12. Inicjowanie minimum 1 raz na dwa tygodnie kontaktu telefonicznego z każdym Uczestnikiem projektu dotyczącego jego samopoczucia i kondycji psychofizycznej (w przypadku braku możliwości kontaktu przez bransoletkę lub telefonicznego z Uczestnikiem projektu, kontakt telefoniczny z jedną z osób wskazanych do kontaktu);
13. 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;
14. Telefoniczny nadzór przebiegu sytuacji od chwili zgłoszenia alertu do przybycia wezwanych



- osób/służb;
15. Telefoniczne udzielanie wsparcia Uczestnikowi projektu aż do przybycia w/w osób lub służb;
 16. 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.
 17. Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami:
 - 1) posiadać min. 2 poziomowe zabezpieczenie dostępu do oprogramowania (login, hasło);
 - 2) mieć możliwość dodawania/usuwania podopiecznego;
 - 3) posiadać możliwość identyfikacji opaski z poziomu numeru IMEI (unikalnego dla każdej opaski);
 - 4) posiadać możliwość odczytu sygnałów SOS oraz innych zdarzeń tj. stan baterii, upadek, lokalizacja GPS, pomiar tętna, pomiar liczby kroków;
 - 5) posiadać funkcję raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.
 18. Funkcjonalność systemu telekomunikacyjnego musi zapewnić obsługę połączeń przychodzących z możliwością kolejgowaniai dystrybucji połączeń do agentów (funkcjonalność CallCenter). System zapowiedzi , możliwość, nagrywania połączeń;
 19. 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);
 20. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu comiesięcznych raportów oraz raportu końcowego z wykonywania usługi.

2.Karta SIM

21. Karty mają być aktywne od dnia przekazania Zamawiającemu do dnia 31.12.2020 r.;
22. Taryfa no limit na połączenia i sms krajowena wszystkich kartach;
23. Naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia;
24. Transfer danych do 3 GB/miesiąc na wszystkich kartach;
25. Usługa identyfikacji numeru przychodzącego;
26. Powiadomienie o próbie połączenia;
27. Wyłączenie usługi roamingu;
28. Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM;
29. Blokada reklam przychodzących;
30. 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);
31. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej karty SIMw ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia;



32. Bezpłatny dostęp do aplikacji do zarządzania kontem abonenta;
33. Bezpłatny biling w formie elektronicznej;
34. Zamawiający nie dopuszcza naliczania dodatkowej opłaty za aktywację usług podstawowych będących przedmiotem oferty;
35. Karty SIM muszą być kartami z możliwością wyłączenia kodu PIN;
36. Karty SIM typu wieloformatowego (standard, mikroSIM, nanoSIM);
37. Możliwość ograniczenia numerów połączeń przychodzących na dostarczone karty sim do max 10 zdefiniowanych numerów na każdą kartę;
38. Wyposażenie w karty SIM opasek do teleopieki COMARCH Healthcare model H002, które są w posiadaniu Uczestników projektu w miejscu ich zamieszkania na terenie województwa kujawsko-pomorskiego.

Wymagania dla zadania II.

Świadczenie usługi opieki telecentrum, zgodnie z opisem w załączniku nr 1 do Zapytania ofertowego dla użytkowników 55 szt. opasek do teleopieki Kronos Alert - kAlert oraz SmartWatchAmber - Elderly GPS Watch PT88.

Wykonawca 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.

1. Usługa centrum

1. Świadczenie usługi opieki telecentrum na opaskach do teleopieki Kronos Alert - kAlert oraz SmartWatchAmber - Elderly GPS Watch PT88, które są w posiadaniu Uczestników projektu w miejscu ich zamieszkania na terenie województwa kujawsko-pomorskiego;
2. Świadczenie usługi opieki telecentrum przez 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
3. Prowadzenie obowiązującej dokumentacji;
4. Wprowadzanie danych dotyczących użytkowników opasek (danych identyfikujących użytkowników, ich opiekunów a także sytuacji zdrowotnej) oraz świadczonej usługi do systemu informatycznego telecentrum;
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. Zapewnienie całodobowego dyżuru telecentrum poprzez obsługę linii ratowniczych, działających w systemie 24h przez 7 dni w tygodniu;
7. 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);
8. Obsługa telecentrum 24h na dobę świadczona przez pracowników do obsługi telecentrum;
 9. Zatrudnienie w odpowiedniej liczbie przeszkolonych pracowników do obsługi telecentrum/ratowników medycznych gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w tym minimalna obsada stanowisk powinna rozkładać się następująco: 2 pracowników do obsługi telecentrum 24h na dobę oraz 1 operator techniczny zatrudniony w systemie 8h przez 5 dni w tygodniu;
 10. Do zadań pracowników do obsługi telecentrum/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.);
 11. Do zadań operatora technicznego należy monitorowanie i obsługa zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie bransoletki, zdalny reset zawieszanej bransoletki itp. (w przypadku wystąpienia trudności w zdalnym zresetowaniu zawieszanej bransoletki, osobista interwencja);
 12. Inicjowanie minimum 1 raz na dwa tygodnie kontaktu telefonicznego z każdym Uczestnikiem projektu dotyczącego jego samopoczucia i kondycji psychofizycznej (w przypadku braku możliwości kontaktu przez bransoletkę lub telefonicznego z Uczestnikiem projektu, kontakt telefoniczny z jedną z osób wskazanych do kontaktu);
 13. 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;
 14. Telefoniczny nadzór przebiegu sytuacji od chwili zgłoszenia alertu do przybycia wezwanych osób/służb;
 15. Telefoniczne udzielanie wsparcia Uczestnikowi projektu aż do przybycia w/w osób lub służb;
 16. 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.
 17. Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami:
 - 1) posiadać min. 2 poziomowe zabezpieczenie dostępu do oprogramowania (login, hasło);
 - 2) mieć możliwość dodawania/usuwania podopiecznego;
 - 3) posiadać możliwość identyfikacji opaski z poziomu numeru IMEI (unikalnego dla każdej opaski);
 - 4) posiadać możliwość odczytu sygnałów SOS oraz innych zdarzeń tj. stan baterii, upadek, lokalizacja GPS, pomiar tętna, pomiar liczby kroków;
 - 5) posiadać funkcję raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.



18. Funkcjonalność systemu telekomunikacyjnego musi zapewnić obsługę połączeń przychodzących z możliwością kolejgowaniai dystrybucji połączeń do agentów (funkcjonalność CallCenter). System zapowiedzi , możliwość, nagrywania połączeń;
19. 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);
20. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu comiesięcznych raportów oraz raportu końcowego z wykonywania usługi.

2. Karta SIM

21. Karty mają być aktywne od dnia przekazania Zamawiającemu do dnia 31.12.2020 r.;
22. Taryfa no limit na połączenia i sms krajowena wszystkich kartach;
23. Naliczanie sekundowe od pierwszej sekundy połączenia;
24. Transfer danych do 3 GB/miesiąc na wszystkich kartach;
25. Usługa identyfikacji numeru przychodzącego;
26. Powiadomienie o próbie połączenia;
27. Wyłączanie usługi roamingu;
28. Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM;
29. Blokada reklam przychodzących;
30. 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);
31. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej karty SIMw ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia;
32. Bezpłatny dostęp do aplikacji do zarządzania kontem abonenta;
33. Bezpłatny biling w formie elektronicznej;
34. Zamawiający nie dopuszcza naliczania dodatkowej opłaty za aktywację usług podstawowych będących przedmiotem oferty;
35. Karty SIM muszą być kartami z możliwością wyłączenia kodu PIN;
36. Karty SIM typu wieloformatowego (standard, mikroSIM, nanoSIM);
37. Możliwość ograniczenia numerów połączeń przychodzących na dostarczone karty sim do max 10 zdefiniowanych numerów na każdą kartę;
38. Wyposażenie w karty SIM opasek do teleopieki Kronos Alert - kAlert oraz SmartWatchAmber - Elderly GPS Watch PT88, które są w posiadaniu Uczestników projektu w miejscu ich zamieszkania na terenie województwa kujawsko-pomorskiego.