

DO.2741.5.2020

ODPOWIEDŹ NA ZAPYTANIA

Zamawiający, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu informuje, że w związku z prowadzonym postępowaniem pn. 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, w dniu 12.02.2020 r. wpłynęły n/w zapytania, na które Zamawiający udziela następującej odpowiedzi:

Pytanie 1

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

Wymagania dla zadania II. [...]

3. Prowadzenie obowiązującej dokumentacji;

Wykonawca prosi o wyjaśnienie, co Zamawiający rozumie przez sformułowanie „*obowiązująca dokumentacja*”? Prosimy o wyjaśnienie na podstawie jakich aktów prawnych ma być sporządzona ta dokumentacja?

Odpowiedź

Przez sformułowanie „*obowiązująca dokumentacja*” rozumieć należy wszelką dokumentację wytworzoną w związku z realizacją umowy oraz dokumentację finansową - zgodnie z § 6 Załącznika nr 4 do zapytania ofertowego – WZÓR UMOWY.

Pytanie 2

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

3. Wprowadzanie danych dotyczących użytkowników opasek (danych identyfikujących użytkowników, ich opiekunów a także sytuacji zdrowotnej) oraz świadczonej usługi do systemu informatycznego telecentrum;

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający dostarczy dane do wprowadzenia do systemu.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza zmianę powyższego zapisu na:

4. Wprowadzanie danych dotyczących użytkowników opasek (danych identyfikujących użytkowników, ich opiekunów a także sytuacji zdrowotnej) oraz świadczonej usługi do systemu informatycznego telecentrum; Niniejsze dane są dostarczane ratownikom przez koordynatora projektu wyznaczonego po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający dostarczy dane do wprowadzenia do systemu informatycznego telecentrum w celu realizacji usługi będącej przedmiotem niniejszego postępowania.

Pytanie 3

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

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);

Prosimy o wyjaśnienie, na czym ma polegać uzgodnienie procedur? Centrum obsługuje wiele

projektów i ma jednolite standardy postępowania zgodne z aktualnym stanem wiedzy medycznej. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza zmianę powyższego zapisu na:
Wykonywanie opracowanych przez Wykonawcę, zgodnych z aktualnym stanem wiedzy medycznej, procedur po otrzymaniu alertu o zdarzeniu zagrażającym zdrowiu lub życiu a także po zanotowaniu zdarzenia odbiegającego od standardowego

Odpowiedź

Tak, Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

Pytanie 4

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

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;

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający zgodzi się na zastąpienie powyższego wymagania następującym:

Zatrudnienie w odpowiedniej liczbie przeszkolonych pracowników do obsługi telecentrum/ratowników medycznych gwarantującej ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Wykonawca prosi o usunięcie wymogu minimalnej obsady stanowisk.

Odpowiedź

Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie, pod warunkiem zagwarantowania jakości świadczenia usługi na poziomie adekwatnym do wymagań Zamawiającego. Zaproponowane rozwiązanie może być przedmiotem kontroli.

Pytanie 5

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

11. 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);

Naprawa tego typu urządzenia wymaga zaangażowania specjalistycznego sprzętu i osób o odpowiednich kwalifikacji. Dlatego też, praktyką jest, że w przypadku awarii niedającej się naprawić zdalnie wysłane jest nowe urządzenie.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszczą następującą modyfikację wymagania:

11. Do zadań operatora technicznego należy monitorowanie i obsługa zdarzeń technicznych np. niski stan baterii, wyłączenie bransoletki, zdalny reset zawieszony bransoletki.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

Pytanie 6

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

13. W przypadku wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu powiadomienie jednej z osób wskazanych do kontaktu o wywołany alarmie i zaistniałym problemie, a w razie konieczności wezwania karetki Pogotowia Ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres przebywania użytkownika bransoletki;

Jeżeli dochodzi do sytuacji, gdzie życie lub zdrowie jest zagrożone w pierwszej kolejności powinno być wykonywane połączenie do Centrum Powiadamiania Ratunkowego, natomiast nie do osoby kontaktowej. W związku z powyższym Wykonawca prosi o zmianę powyższego wymagania.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie.

Pytanie 7

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

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.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że spełnienie wymagania jest spełnione w ramach przedstawionych warunków formalnych udziału.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający uzna przedmiotowe wymaganie za spełnione, w przypadku spełnienia przez Wykonawcę kryteriów oceny dotyczących centrum przetwarzania danych.

Pytanie 8

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

17 Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami: [...]

4) posiadać możliwość odczytu sygnałów SOS oraz innych zdarzeń tj. stan baterii, upadek, lokalizacja GPS, pomiar tętna, pomiar liczby kroków;

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający akceptuje następujący monitoring baterii w stanach alarmowych:

- a) Gdy poziom baterii jest poniżej 20% wysyłany jest sms do pacjenta na numer telefonu
- b) Gdy poziom baterii jest poniżej 7% pojawia się alert stanu w systemie.

Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy Zamawiający dopuszcza możliwość automatycznego pobierania lokalizacji GPS w dowolnych konfigurowanych interwałach czasowych oraz w momencie wystąpienia zdarzenia

Odpowiedź

Tak, Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie.

Pytanie 9

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

17 Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami: [...]

5) posiadać funkcję raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.

Prosimy o zmianę zapisu następujący: posiadać funkcję raportów z informacją o liczbie nawiązanych połączeń

Odpowiedź

Tak, Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie.

Pytanie 10

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

17 Oprogramowanie telecentrum powinno dysponować następującymi funkcjonalnościami: [...]

5) posiadać funkcje raportów zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów, zapisu raportów.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że wystarczające dla spełnienia wymagania będą automatycznie generowane raporty zawierające informacje o liczbie połączeń wychodzących jak i przychodzących oraz o alarmach dotyczących przekroczenia stanu baterii. Wskazane informacje dotyczące m.in. rodzaju zdarzeń, podjętych działań oraz ich rezultatów zawarte będą w osobnym dokumencie przesyłanym na początku kolejnego miesiąca.

Prosimy o zmianę wymagania na: *Prosimy o zmianę zapisu: posiadać funkcję raportów z informacją o liczbie nawiązanych połączeń*

Odpowiedź

Tak, Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie.

Pytanie 11

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

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.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że w przypadku przedłużenia świadczenia usługi u obecnego operatora komórkowego zapewniającego karty SIM do bransoletek – nie ma potrzeby wymiany kart, wystarczające będzie przedłużenie aktywacji kart.

Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy przedmiotem zamówienia jest dostarczenie nowych kart SIM do urzędzeń, które są w posiadaniu uczestników projektu?

Odpowiedź

Zamawiający nie wymaga dostarczania nowych kart Sim do urzędzeń, które są w posiadaniu uczestników projektu, pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę kontynuacji świadczenia usługi za pośrednictwem obecnego operatora telefonii komórkowej.

Pytanie 12

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

22. Taryfa no limit na połączenia i sms krajowe na wszystkich kartach;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie, jeżeli Wykonawca zagwarantuje, że ewentualne koszty dodatkowe wynikające z takiego rozwiązania będzie ponosił Wykonawca.

Pytanie 13

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

24. Transfer danych do 3 GB/miesiąc na wszystkich kartach;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie, jeżeli Wykonawca zagwarantuje, że ewentualne koszty dodatkowe wynikające z takiego rozwiązania będzie ponosił Wykonawca.

Pytanie 14

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

27. Wylączanie usługi roamingu;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie, jeżeli Wykonawca zagwarantuje, że ewentualne koszty dodatkowe wynikające z takiego rozwiązania będzie ponosił Wykonawca.

Pytanie 15

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

28. Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonych opłatach PREMIUM;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający pozostawia przedmiotowy zapis bez dokonywania zmian.

Pytanie 16

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

29. Blokada reklam przychodzących;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający pozostawia przedmiotowy zapis bez dokonywania zmian.

Pytanie 17

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

30. Bezpłatna wymiana uszkodzonych kart SIM (na wypadek uszkodzenia z winy użytkownika, kradzieży itp. Wykonawca powinien zapewnić minimum 5 szt. rezerwowych kart uruchamianych gdy zajdzie taka potrzeba);

Prosimy o zmianę zapisu: Bezpłatna wymiana uszkodzonych kart SIM tylko w przypadku, kiedy nie zostały uszkodzone w winy użytkownika.

Odpowiedź

Zamawiający pozostawia przedmiotowy zapis bez dokonywania zmian.

Pytanie 18

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

31. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę wadliwej karty SIM w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia;

Wykonawca prosi o zmianę zapisu: Wykonawca wyśle nową kartę SIM w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia.

Odpowiedź

Zamawiający akceptuje takie rozwiązanie.

Pytanie 19

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Opis przedmiotu zamówienia Zamawiający specyfikuje wymaganie:

32. Bezpłatny dostęp do aplikacji do zarządzania kontem abonenta;

33. Bezpłatny biling w formie elektronicznej;

[...]

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;

Wykonawca prosi o usunięcie następującego zapisu dotyczącego kart SIM. Ta funkcja nie jest niezbędna do realizacji usługi monitoringu.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie, jeżeli Wykonawca zagwarantuje, że ewentualne koszty dodatkowe wynikające z takiego rozwiązania będzie ponosił Wykonawca.

Pytanie 20

Dotyczy część VII. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW, pkt 1 litb)

Czy w związku z przyjętą w ramach zamówień publicznych wykładnią dotyczącą możliwości sumowania i wykazywania swojego doświadczenia, powołując się łącznie na dwie lub większą liczbę umów (m.in. wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 4 maja 2017 r. C-387/14)

Zamawiający dopuszcza aby Wykonawca wykazał swoje doświadczenie powołując się łącznie na dwie lub większą liczbę zrealizowanych umów.

Czy przy braku możliwości uzyskania celem złożenia dokumentów typu referencje, Zamawiający dopuszcza złożenie stosownego oświadczenia wykonawcy, co umożliwi potencjalnym wykonawcom złożenie oferty zgodnej z wymaganiami Zamawiającego przez wykonawcę posiadającego stosowne doświadczenie umożliwiające zgodne z warunkami Zamawiającego wykonanie zamówienia.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający dopuszcza takie rozwiązania.

Pytanie 21

Czy mając na uwadze projektowaną zmianę ustawy Pzp. (Dz.U.2019.2019 z dnia 2019.10.24) wprowadzającą limitację kar umownych w przepisie art. 463 pkt 3) Pzp („Umowa zawiera (...) łączną maksymalną wysokość kar umownych, których mogą dochodzić strony”) Zamawiający wprowadzi do wzoru umowy w niniejszym postępowaniu takie postanowienie do umowy – określając łączną wysokość kar na poziomie nie większym niż 100% wartości kontraktu?

Wnosimy o dokonanie takiej modyfikacji SIWZ.

Odpowiedź

Zamawiający wymaga realizacji przedmiotu zamówienia do dnia 31.12.2020 r., natomiast ustawa Pzp w brzmieniu, o którym mowa w pytaniu wchodzi w życie z dniem 01.01.2021 r. Mając powyższe na uwadze, Zamawiający nie przewiduje wprowadzenia zmian, o którym mowa w pytaniu.

Pytanie 22

Dotyczy część IX. Zapytania ofertowego pkt. 4. „Punkty za kryterium „centrum przetwarzania danych”(...)”

Czy Zamawiający wyrazi zgodę, aby w ramach powyższego kryterium Wykonawca przedstawił umowę z podwykonawcą, który świadczy usługi DATA CENTER wraz z wymaganymi certyfikatami posiadanymi przez tego podwykonawcę.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na przedstawienie takiej umowy.

Pytanie 23

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na przesłanie oferty w ramach ww. zapytania ofertowego w wersji elektronicznej podpisanej przez uprawnione osoby bezpiecznym podpisem elektronicznym?

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę na takie rozwiązanie.

Krzysztof Pajdus
KIEROWNIK
DZIAŁU ORGANIZACYJNEGO