

04/83/2023/SD

Załącznik numer 1

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. ZAKRES, który Wykonawca ma obowiązek zrealizować w ramach przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług monitorowania systemu teleopieki.

PODSTAWOWE INFORMACJE:

Liczba Uczestników Projektu (osób niesamodzielnymi): 80 osób

Czas realizacji: od dnia zawarcia umowy do 30 listopad 2023 r.

Harmonogram realizacji: Zakłada się objęcie wsparciem osób niesamodzielnymi średnio przypadającym na jednego Uczestnika Projektu w wymiarze 5 m-cy.

Wsparcie realizowane będzie całodobowo na rzecz 1 grupy docelowej:

Odbiorcami usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania będą osoby niesamodzielne zamieszkałych na terenie miasta Rzeszowa i powiatu rzeszowskiego. Pomoc będzie przysługiwać osobie, która z powodu stanu zdrowia, niepełnosprawności lub innych przyczyn będzie wymagała pomocy innych osób i może być przyznana:

- a) Osobie samotnej [OS] w rozumieniu art. 6 pkt. 9 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społ., która jest pozbawiona takiej pomocy mimo wykorzystywania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.
- b) Osobie gospodarującej w rozumieniu art. 6 pkt.10 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społ., gdy wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości;
- c) Osobie w rodzinie, gdy rodzina nie może z uzasadnionej przyczyny zapewnić odp. pomocy, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.

W ramach projektu wykonywane będą usługi monitoringowe systemy teleopieki świadczone przez 1 Wykonawcę, dysponującego kadra minimum 5 wykwalifikowanych Dyspozytorów. Usługa monitoringu świadczona będzie w siedzibie Wykonawcy, zaś wszelkie interwencje w ramach działania monitoringu świadczone będą w miejscu zamieszkania podopiecznego, tj. na terenie powiatu rzeszowskiego i Miasta Rzeszów.

Zakłada się, objęcie wsparciem osób niesamodzielnymi średnio przypadającym na jednego uczestnika projektu w wymiarze 5 m-cy. Usługa będzie realizowana całodobowo.

ZAKRES USŁUGI:

- 1) Zapewnienie 80 sztuk kart nano SIM w wersji prepaid lub abonamentowej oraz montaż w opaskach monitoringowych tj. 1 karta SIM dla 1 opaski oraz dostarczenie Zamawiającemu w terminie nieprzekraczającym 10 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego, Dostarczenie nastąpi w podziale na partie lub jednorazowo. Zgłoszenie zapotrzebowania na partię przez Zamawiającego Wykonawca otrzyma w postaci wiadomości na adres e-mail Wykonawcy podany w Ofercie. Wykonawca dla dostarczenia każdej z partii zobowiązany jest w ciągu 10 dni roboczych licząc od dnia zgłoszenia:
 - Odebrać od Zamawiającego ilość sztuk opasek monitoringowych odpowiadające danej partii zgodnie ze zgłoszonym zapotrzebowaniem,

- Dokonać montażu kart SIM w każdej opasce z danej partii oraz aktywacji konta prepaid/abonamentowego dla każdej opaski z danej partii,
- Dostarczyć opaski wyposażone w karty SIM i aktywowane do siedziby Zamawiającego w ilości sztuk odpowiadającej danej partii.

Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 24 godzin:

- na podstawie danych z IPW przekazanych przez Zamawiającego w formie skanu tj. formatu .pdf poprzez system monitoringu, założyć w systemie panel użytkownika (UP), wraz z określeniem parametrów niezbędnych do monitorowania danego UP.
- 2) Konfiguracja opasek z kartą SIM zgodnie z instrukcją przedłożoną przez dostawcę opasek monitoringowych,
 - 3) Konfiguracja modułu centrali telefonicznej tj. wykupienie numeru i konta SIP (session initiation protocol) kompatybilnego z systemem teleopieki dostarczonym wraz z opaskami monitoringowymi.
 - 4) Zapewnienie minimum 5-osobowej kadry Dyspozytorów - wykwalifikowanego personelu do obsługi systemu monitorowania:
Dyspozytorzy, jakich Wykonawca zobowiązuje się zapewnić w ramach realizacji usługi monitoringu winni posiadać:
 - I. wykształcenie wymagane dla pielęgniarki systemu lub ratownika medycznego
ORAZ
 - II. co najmniej pięcioletnie doświadczenie w realizacji zadań dyspozytora medycznego, lub w zespole ratownictwa medycznego, w tym lotniczym zespole ratownictwa medycznego, w szpitalnym oddziale ratunkowym, oddziale anestezjologii i intensywnej terapii lub w izbie przyjęć szpitala posiadającego oddziały anestezjologii i intensywnej terapii, chorób wewnętrznych, chirurgii ogólnej oraz ortopedii lub ortopedii i traumatologii
ORAZ
 - III. nie być skazanym prawomocnym wyrokiem za przestępstwo przeciwko zdrowiu lub życiu ludzkiemu.
 - 5) Włączanie do systemu wskazanych przez Zamawiającego kolejnych UP w czasie nieprzekraczającym 24h licząc od wskazania tj. od przesłania przez Zamawiającego skanu IPW do systemu, Zamawiający eksportuje do systemu plik .pdf - skan IPW dla poszczególnych UP. IPW zawiera najważniejsze informacje dotyczące UP m.in. imię, nazwisko, pesel, adres, choroby, przyjmowane leki, osoby do kontaktu itp. Wykonawca ma obowiązek w ciągu max. 24h dla danego UP (którego dotyczy IPW) założyć w systemie indywidualny profil do monitorowania UP w którym widnieć będą dane zgodne z załączonym IPW. Wykonawca ma także obowiązek przypisania w tym terminie w systemie numeru ID opaski, jaka została zdefiniowana dla tego UP.
 - 6) Całodobowe monitorowanie w oparciu system kompatybilny co najmniej z systemem WINDOWS, poprzez stały dostęp do łącza internetowego pozwalającego zapewnić płynną i stabilną obsługę/monitoringu 80 opasek jednocześnie.
Wykonawca zobowiązany będzie do utrzymywania w gotowości przez okres trwania wsparcia centrum operacyjnoalarmowego, wyposażonego w sprzęt komputerowy/serwerowy (co najmniej 2 sztuki) niezbędny do świadczenia usługi monitoringowej, wg co najmniej poniższej specyfikacji (lub równoważnej):
Procesor: Intel Core i3-7100U (2 rdzenie, 2.40 GHz, 3MB cache)
Pamięć RAM: 8 GB (DO-DIMM DDR4, 2133 MHz)
Max obsługiwana ilość pamięci RAM: 32 GB
Ilość gniazd pamięci (ogółem/wolne: 2/1)
Karta graficzna: Intel HD Graphics 620
Wielkość pamięci karty graficznej: Pamięć współdzielona
Dysk SSD M.2: 120 GB
Wbudowane napędy optyczne: Nie wymagane
Dźwięk: Zintegrowana karta dźwiękowa zgodna z Intel High Definition Audio
Kamera internetowa: Nie wymagane
Łączność: WI_FI 802.11 a/b/n/ac; LAN 10/100/1000 Mbps; Bluetooth
Rodzaje wejść/wyjść:
-USB 3.1 Gen.1 (USB 3.0) – 4 szt.
-USB Type-C – 1 szt.
-HDMI – 1 szt.
DS.-in (wejście zasilania) – 1 szt.

Wyjście słuchawkowe / wejście mikrofonowe – 1 szt.

Dodatkowo Wykonawca zagwarantuje ciągłość obsługi przez 24 godzinny, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania wsparcia w okresie udzielania wsparcia w ramach projektu tj. do 30.09.2023 r., raportowanie zdarzeń zgłaszanych przez podopiecznych i podjętych interwencji w ramach kompleksowej usługi całodobowego monitoringu.

Zamawiający nie precyzuje ilości stanowisk, które Wykonawca powinien zapewnić. Po stronie Wykonawcy jest zapewnienie takiej ilości obsługiwanych w danym momencie stanowisk centrum operacyjnoalarmowego, która zagwarantuje czas reakcji na alerty nieprzekraczający 5 minut dla alertu.

- 7) Zapewnienie przestrzeni serwerowej do archiwizacji rozmów/alertów przez okres 1 roku,
- 8) Zapewnienie maksymalnego czasu reakcji na alerty nieprzekraczającego 5 minut dla alertu,
- 9) Interweniowanie w sytuacjach zagrożenia:

Usługa teleopieki stanowi element wsparcia, dzięki któremu osoby niesamodzielne, mają zapewnione poczucie bezpieczeństwa oraz możliwość zgłoszenia nagłego pogorszenia stanu zdrowia w celu wezwania członka rodziny lub opiekuna faktycznego, osoby świadczącej usługi opiekuńcze lub profesjonalnej pomocy medycznej pozwalając jednocześnie UP pozostać w faktycznym miejscu zamieszkania.

Podczas stworzenia IPW zostanie pozyskany m.in. kontakt do sąsiada (aktywizacja sąsiedzka) i/lub członka rodziny.

W przypadku zgłoszenia sygnału alarmowego (odebrania sygnału z identyfikacją podopiecznego na skutek wciśnięcia przez niego przycisku "S.O.S." na opasce monitoringowej do teleopieki lub zaniku/osłabienia czynności życiowych), Dyspozytor systemu monitoringu odpowiedzialny będzie za podejmowanie stosownych interwencji:

- w pierwszej kolejności będzie próbował nawiązać kontakt z osobą niesamodzielną – poprzez wykonanie połączenia telefonicznego na opaskę,
- jeżeli nawiązanie kontaktu z UP nie będzie możliwe, Dyspozytor podejmie próbę kontaktu ze wskazanym członkiem rodziny i/lub wskazanym sąsiadem (o ile dane GPS będą wskazywać, że UP przebywa w danej lokalizacji),
- jeżeli nawiązanie kontaktu ze wskazanym członkiem rodziny i/lub wskazanym sąsiadem nie będzie możliwe, Dyspozytor podejmie próbę kontaktu ze Opiekunem Prowadzącym (OON),
- jeżeli nawiązanie kontaktu z OON nie przyniesie zamierzonego skutku lub jeśli z podjętego kontaktu wyniknie diagnoza zagrożenia stanu życia i zdrowia, Dyspozytor wezwie karetkę.

W przypadku zaniku/osłabienia czynności życiowych, Dyspozytor zobowiązany będzie interweniować na podstawie opracowanych poniższych oraz przedstawionych szczegółowo w Ofercie Wykonawcy trybów postępowania.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przewidział minimum następujące procedury:

I. Tryb postępowania – alarm uruchomiony poprzez użycie „Przycisku S.O.S”.

1. Dyspozytor niezwłocznie od momentu odebrania sygnału alarmowego od danego Uczestnika Projektu (UP) podejmuje próbę kontaktu głosowego z osobą, która użyła przycisku S.O.S.
2. W sytuacji gdy :
 - a) Skutecznie uda się nawiązać ów kontakt z osobą niesamodzielną dyspozytor zadaje szereg pytań celem zbadania sytuacji – tj. dlaczego osoba wzywała pomoc poprzez przycisk S.O.S. Po określeniu stanu zdrowia UP Dyspozytor zgodnie z etyką zawodową i jego stanem wiedzy instruuje UP o dalszych krokach trybu oraz w razie potrzeby informuje osoby wskazane do kontaktu a w razie potrzeby wysyła pomoc medyczną.
 - b) Nawiązanie połączenia głosowego poprzez opaskę telemetryczną okazuje się niemożliwe, kontaktuje się z osobą do kontaktu określoną w IPW. W razie dalszego niepowodzenia nawiązania kontaktu wysyła pomoc medyczną.
3. Protokołowanie.

II. Tryb postępowania – sygnał S.O.S okazał się pomyłką

1. Dyspozytor niezwłocznie od momentu odebrania sygnału alarmowego od danego UP podejmuje próbę kontaktu głosowego z osobą, która użyła przycisku S.O.S.

2. W sytuacji, gdy UP informuje, że przycisk S.O.S został wciśnięty przypadkowo, a UP opisze swoje samopoczucie jako dobre, dyspozytor:
 - a) określi geolokalizację UP oraz poinformuje, że nawiąże z nim kontakt w ciągu kolejnych 15 minut,
 - b) jeżeli sygnał S.O.S został aktywowany w godzinach pracy OON danego UP w jego miejscu zamieszkania/przebywania, informuje o tym Opiekuna,
 - c) jeśli OON poinformuje, że nie jest w stanie zareagować z ważnych przyczyn (np. nieobecność) kontaktuje się z osobą wskazaną do kontaktu (próbując nawiązać połączenie do skutku do kolejnych osób z listy kontaktów)
 - d) po 15 minutach ponownie nawiązuje połączenie z UP, powtórnie pyta o samopoczucie, potwierdza jego geolokalizację i potwierdza, że wciśnięcie przycisku S.O.S było przypadkowe.
 - e) jeżeli UP potwierdzi, że alarm był pomyłką, zaprzestaje działania i dokonuje wpisu zgodnego z załącznikiem do procedury w Protokole,
 - f) jeżeli fałszywy sygnał alarmowy nadal się powtarza wykonuje procedurę zgodnie z w/w zapisami nie ignorując alarmu. Informuje ustaloną drogą kontaktu techników odpowiedzialnych za działanie systemu.
 - g) Nawiązuje kontakt z osobami wskazanymi do kontaktu celem potwierdzenia przez nich, że naciśnięcie przycisku S.O.S było pomyłką.
3. Wszelkie działania Wykonawca zobowiązany jest udokumentować zgodnie załącznikiem do trybu.

III. Tryb postępowania – brak możliwości nawiązania połączenia głosowego

1. Gdy nawiązanie kontaktu głosowego z UP jest niemożliwe, a system monitoringu jednoznacznie wskazuje na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia danego UP (np. bardzo wysokie / niskie ciśnienie / tętno, brak tętna / ciśnienia itp.) decyzję o niezwłocznym wezwaniu pomocy podejmuje Dyspozytor,
2. Gdy nawiązanie kontaktu głosowego z UP jest niemożliwe, ale system monitoringu wskazuje, że czynności życiowe danego UP są w normie, Dyspozytor określa geolokalizację UP i podejmuje próbę kontaktu telefonicznego z osobami wskazanymi do kontaktu w IPW celem poinformowania o zdarzeniu. Zaleca się aby osoba wskazana do kontaktu na pozycji pierwszej posiadała klucz do domu/ mieszkania UP.
3. W sytuacji, gdy nawiązanie kontaktu z osobą wskazaną do kontaktu na pozycji pierwszej podejmuje się próbę połączenia głosowego z kolejną osobą z listy kontaktów w IPW. Czynność jest powtarzana, aż do chwili nawiązania kontaktu z jedną z osób z wykazu - wówczas ta osoba podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu pomocy medycznej.
4. Dyspozytor informuje Pogotowie Ratunkowe o wszelkich ważnych w tej sprawie faktach (np. choroby UP, wiek, płeć, grupa krwi UP, lokalizacja).
5. Po skutecznym wezwaniu pomocy medycznej Dyspozytor protokołuje to zdarzenie zgodnie załącznikiem do trybu.

IV. Tryb postępowania – upadek/ nagle odchylenie od normy parametrów życiowych i udana próba nawiązania połączenia głosowego z UP.

1. Dyspozytor nawiązuje kontakt głosowy z UP. W sytuacji, gdy nie jest możliwy kontakt poprzez opaskę monitoringową do teleopieki, Dyspozytor dzwoni na dostępny numer telefonu UP.
2. Dyspozytor ustala miejsce aktualnego pobytu oraz samopoczucie UP. W sytuacji gdy UP określa swój stan jako zły, instruuje UP o dalszych krokach samopomocy w oczekiwaniu na pomoc medyczną zgodnie z etyką swojego zawodu oraz stanem wiedzy i kompetencji. Wspiera psychicznie UP.
3. Kontaktuje się z pierwszą osobą do kontaktu wykazaną, a w razie niepowodzenia uzyskania połączenia głosowego z kolejnymi osobami z tej listy celem poinformowania o zdarzeniu. Jeśli kolejne osoby nie odbierają telefonu – dyspozytor zobowiązany jest próbować do skutku. W razie połączenia informuje, gdzie prawdopodobnie przebywa UP oraz w jakim jest stanie.
4. Dyspozytor zgodnie ze swoim stanem wiedzy oraz doświadczenia decyduje po zdiagnozowaniu sytuacji wynikającej z opisu UP, wzywa pomoc medyczną pod adres UP lub inne miejsce, jeśli system monitoringu wskazuje inną geolokalizację danego UP.
5. Dyspozytor telefonicznie nadzoruje przebieg akcji ratunkowej od chwili uzyskania informacji o przyjęciu zgłoszenia przez służby medyczne aż do przybycia wezwanych służb.
6. Jeśli jest to możliwe, dyspozytor utrzymuje połączenie głosowe aż do przybycia służb o których mowa powyżej.

7. Dyspozytor niezwłocznie informuje o całej sytuacji: o stanie i miejscu przebywania UP (np. szpital/ miejsce zamieszkania UP) jedną z osób wskazanych do kontaktu.
8. Protokołowanie zgodnie z załącznikiem do trybu.

V. Tryb postępowania – wyjście poza wskazany obszar.

1. Dyspozytor nawiązuje kontakt głosowy z UP. W sytuacji, gdy nie jest możliwy kontakt poprzez opaskę monitoringową do teleopieki, dzwoni na dostępny numer telefonu UP.
 2. Dyspozytor ustala miejsce aktualnego pobytu oraz samopoczucie UP.
 3. Kontaktuje się z pierwszą osobą do kontaktu wykazaną, a w razie niepowodzenia uzyskania połączeniu głosowego z kolejnymi osobami z tej listy celem poinformowania o zdarzeniu. Jeśli kolejne osoby nie odbierają telefonu – dyspozytor zobowiązany jest próbować do skutku. W razie połączenia informuje, gdzie prawdopodobnie przebywa UP oraz w jakim jest stanie.
 4. Protokołowanie zgodnie z załącznikiem do trybu.
- 10) Raportowanie przebiegu realizowania usługi na koniec każdego miesiąca realizowania usługi oraz na wezwanie Zamawiającego:
Zamawiający wymaga, aby Wykonawca raportował przebieg realizacji usługi na koniec każdego miesiąca oraz na wyraźne wezwania Zamawiającego.
- 11) Deaktywowanie kart SIM UP, którzy zakończyli udział w projekcie zgodnie z zaplanowaną dla nich ścieżką wsparcia:
maksymalnie 5 dni roboczych: Wykonawca ma 5 dni roboczych licząc od ostatniego dnia udziału danego UP w projekcie do przedłożenia raportu końcowego dla danego UP
maksymalnie kolejnych 5 dni roboczych: Zamawiający ma maksymalnie kolejnych 5 dni roboczych na weryfikację Raportu końcowego dostarczonego przez Wykonawcę. W sytuacji gdy w Raporcie końcowym widnieją nieścisłości Zamawiający zobowiązuje się poinformować Wykonawcę o tym fakcie niezwłocznie
maksymalnie kolejne 3 dni robocze: Wykonawca ma maksymalnie 3 dni robocze od powzięcia informacji o uchybieniach w Raporcie końcowym na wyjaśnienie wątpliwości Zamawiającego oraz ponowne dostarczenie Raportu do Zamawiającego
maksymalnie kolejne 2 dni robocze: Zamawiający ma maksymalnie 2 dni robocze od otrzymania ostatecznej wersji Raportu końcowego od Wykonawcy na sporządzenie protokołu potwierdzającego należyte wykonanie usługi monitoringowej dla danego UP. Podpisany przez Zamawiającego protokół jest podstawą do deaktywacji karty SIM danego UP.
- 12) Zasady rozliczeń:
Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę / rachunek za każdy miesiąc realizacji usługi monitoringowej, pod warunkiem, że co najmniej 1 karta SIM będzie aktywna w danym miesiącu przez co najmniej 1 dzień. Wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszego zamówienia zostanie wypłacone przez Zamawiającego na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę prawidłowych faktur w formie miesięcznego abonamentu, w taki sposób, że od dnia aktywacji danej karty sim dla danego Uczestnika Projektu liczony będzie miesiąc rozumiany jako kolejne 30 dni kalendarzowych. Wykonawca zobowiązany będzie jednakże wystawić tylko 1 fakturę w danym miesiącu kalendarzowym, ostatniego dnia roboczego danego miesiąca, która obejmować będzie odpowiednią liczbę zakończonych w danym miesiącu abonamentów miesięcznych. Np. Jeżeli Uczestnik Projektu nr 1 rozpocznie wsparcie 17.04.2023r., to abonament za jeden miesiąc dla tego Uczestnika Projektu zakończy się 17.05.2023r., jednakże wartość dla tego abonamentu Wykonawca podliczy w fakturze wystawionej Zamawiającemu w dniu 30.04.2023r.