

ZAPYTANIE OFERTOWE

z dnia 04.12.2020 r.

„Świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej w 2021 roku.”

Podstawa: art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych oraz Zarządzenie Nr 42/2018 Dyrektora Domu Pomocy Społecznej „Zielony Taras” w Koszalinie z dnia 31 grudnia 2018 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych, do których nie stosuje się ustawy Prawo zamówień publicznych.

Nazwa i adres Zamawiającego:

Dom Pomocy Społecznej „Zielony Taras”

ul. L. Teligi 4, 75-206 Koszalin

tel. 94 717 08 90, fax. 94 717 08 99

e-mail: dps@dpskoszalin.pl

I. Opis przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej dla mieszkańców Miasta Koszalina, w miejscu ich zamieszkania, za pośrednictwem centrum monitoringu. Szacunkowo usługą objętych zostanie ok. 130 osób.

Realizacja usługi Teleopieki dotyczy osób, które złożyły wniosek i spełniają kryterium kwalifikacji do objęcia usługą: grupa wiekowa „75+”. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany kryterium kwalifikacji w trakcie realizacji zamówienia. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może podjąć decyzję o objęciu usługą osób w grupie wiekowej „60+”.

2. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:

1) świadczenie usługi Teleopieki domowej, polegającej na sprawowaniu przez centrum monitoringu całodobowej opieki domowej;

2) utrzymywanie centrum monitoringu w gotowości w okresie trwania umowy, poprzez zatrudnienie do obsługi odpowiedniej ilości przeszkolonych pracowników, gwarantujące ciągłość świadczenia usługi, tj. 24 godziny przez 7 dni w tygodniu oraz wyposażenie centrum w nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych, automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomoc i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.), a także uruchomienie i utrzymanie linii SOS i linii dodatkowej do rozmów wspierających, w przypadku pytań, wniosków podopiecznych oraz potrzeby wsparcia technicznego;

3) rozpoczęcia świadczenia usługi dla podopiecznego, w terminie nie dłuższym niż **7 dni** od dnia przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia do usługi Teleopieki danego podopiecznego;

Obowiązek świadczenia usługi Teleopieki dla danego podopiecznego automatycznie wygasa w chwili poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistnieniu którejkolwiek z poniższych przesłanek:

a) zmiany miejsca zamieszkania podopiecznego (poza teren Miasta Koszalin),

b) umieszczenia podopiecznego w placówce całodobowej typu: dom pomocy społecznej, zakład opiekuńczo-leczniczym lub w przypadku zgonu podopiecznego,

c) wygaśnięcia lub rozwiązania umowy przez Zamawiającego z Wykonawcą na świadczenie usługi całodobowej Teleopieki domowej,

d) złożenia przez podopiecznego u Zamawiającego pisemnej rezygnacji z usługi.

4) nieodpłatnego użyczenia podopiecznym, na okres świadczenia usługi, sprzętu w postaci prostego w obsłudze i intuicyjnego urządzenia mobilnego, posiadającego co najmniej:

- a) przycisk SOS,
- b) dwukierunkowa komunikacja głosowa,
- c) moduł GPS,
- c) czujnik tętna.

Zamawiający zaleca aby oferowane przez wykonawcę urządzenia posiadały funkcjonalność w rodzaju „3w1”. Przykład: oferta będzie zawierała bransoletki/opaski na rękę z regulowanym napięciem, które posiadają co najmniej funkcje komunikacji głosowej dwustronnej pomiędzy użytkownikiem a centrum monitorowania z tzw. „czerwonym przyciskiem” SOS, moduł GPS oraz czujnik tętna. Zamawiający dopuszcza możliwość uczestniczenia przy przekazaniu sprzętu dla podopiecznych.

Dostarczone urządzenia mają być kompletne, sprawne i gotowe do użycia (wraz z kartą SIM i baterią, jeżeli jest wymagana dla danego urządzenia, tj. stanowi źródło jego zasilania). Wraz z urządzeniami wykonawca **dostarczy instrukcję ich obsługi w języku polskim**. Sprzęt powinien być intuicyjny i łatwy w obsłudze dla osoby starszej (wyświetlacz odpowiedniej wielkości, duże litery, czytelne menu) oraz wykonany zgodnie z koncepcją uniwersalnego projektowania:

- użyteczności dla osób o różnej sprawności,
- elastyczność w użytkowaniu,
- proste i intuicyjne użytkowanie,
- czytelna informacja,
- tolerancja na błędy,
- wygodne użytkowanie bez wysiłku.

Sprzęt zostanie użyty podopiecznym na podstawie protokołu przekazania.

5) udzielanie informacji podopiecznemu oraz pracownikowi Zamawiającego w zakresie obsługi i działania oferowanego sprzętu (instrukcja obsługi);

6) zapewnienie ciągłości działania (bezwaryjnego działania) użytego sprzętu w trakcie realizacji zamówienia;

7) obsługa gwarancyjna użytego sprzętu oraz, w razie konieczności, zapewnienie sprzętu zastępczego, dla zachowania ciągłości usługi;

8) pobierania od podopiecznych szczegółowych danych, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowej realizacji przez niego usługi Teleopieki domowej, przed rozpoczęciem świadczenia oraz ich bieżącej aktualizacji, z zachowaniem zasady minimalizacji danych;

9) wprowadzenie do bazy danych centrum monitoringu listy kontaktów, zawierającej dane identyfikujące podopiecznych, ich opiekunów i sytuacji zdrowotnej oraz inne informacje, niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi, w celu właściwej obsługi zgłoszeń SOS pochodzących od podopiecznych, przed rozpoczęciem świadczenia usługi Teleopieki domowej;

10) sprawdzenie prawidłowości działania urządzeń poprzez wykonanie testu łączności z podopiecznymi, przed przystąpieniem do świadczenia usługi Teleopieki domowej;

11) zapewnienie całodobowego dyżuru konsultanta, którego zadaniem będzie utrzymywanie kontaktu telefonicznego z podopiecznymi, w tym m.in.:

- przyjmowanie zgłoszeń od podopiecznych przychodzących na numer linii SOS, na skutek wciśnięcia przez nich „czerwonego przycisku” lub za pomocą telefonu, ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązywanie kontaktu z podopiecznym, powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu oraz w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych: Pogotowia Ratunkowego, Policji, Straży Miejskiej celem udzielenia pomocy, wsparcia,
- telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb,
- telefoniczne udzielanie wsparcia psychicznego podopiecznemu, który uruchomił alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb,
- udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla podopiecznych,

- wykonywanie połączeń kontrolnych na numer telefonu przypisany każdemu podopiecznemu, w celu sprawdzenia prawidłowości połączeń

12) prowadzenie dokumentacji potwierdzającej wykonanie usługi i jej zakresu, w szczególności w postaci comiesięcznych raportów i przedstawiania ich Zamawiającemu - raz w miesiącu, do 10 dnia następnego miesiąca, po miesiącu objętym raportem. Raporty obejmować będą w szczególności informacje w zakresie:

- liczby osób objętych usługą,
- imiona i nazwiska osób objętych usługą,
- ilości wywołanych sygnałów za pomocą „czerwonego przycisku”,
- rodzaju podjętych działań w przypadku wywołania sygnału.

Zamawiający dopuszcza możliwość elektronicznej wymiany informacji, zawierających ww. dane za pośrednictwem zdalnej platformy internetowej, dedykowanej świadczeniu przedmiotowej usługi, do której Zamawiający będzie miał dostęp;

13) monitorowanie użytkownika sprzętu przez podopiecznych za pomocą pomiaru tętna, rejestrowanego przez urządzenie (np. bransoletkę/opaskę) użyczone podopiecznym i zapewnienia Zamawiającemu dostępu do tych danych na zdalnej platformy internetowej, dedykowanej świadczeniu przedmiotowej usługi;

14) przyjmowanie i rozstrzyganie reklamacji od podopiecznych oraz skarg i wniosków w zakresie świadczonej usługi.

Wynagrodzenie wykonawcy będzie uzależnione od liczby osób objętych usługą w danym miesiącu łącznie.

Wykonawca poda w ofercie cenę ryczałtową za:

- wykonanie usługi dla grupy do 60 osób miesięcznie – I próg,
- wykonanie usługi dla grupy powyżej 61 do 130 osób miesięcznie – II próg.

Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia kwotę: 80.000,00 zł brutto. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego całkowite wynagrodzenie ofertowe w okresie realizacji zamówienia nie przekroczy ww. kwoty, przy uwzględnieniu maksymalnej ceny dla II progu.

3. Wspólny słownik zamówień:

85.00.00.00-9 Usługi w zakresie zdrowia i opieki społecznej

II. Ogólne warunki realizacji zamówienia:

1. **Termin realizacji zamówienia:** do 31.12.2021 r.

2. Udzielenie zamówienia nastąpi poprzez zawarcie pisemnej umowy. Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, w terminie 5 dni od poinformowania go przez Zamawiającego o dacie podpisania umowy, nie podpisze umowy, Zamawiający uzna, że wykonawca ten uchyla się od zawarcia umowy. Zamawiający może wówczas wybrać kolejną najkorzystniejszą ofertę z listy rankingowej.

3. Wykonawca, któremu Zamawiający udzieli zamówienia, będzie obowiązany do realizacji zamówienia zgodnie z treścią złożonej oferty oraz zawartej umowy oraz niniejszego zapytania, a także do informowania Zamawiającego o bieżących działaniach i ewentualnych utrudnieniach w realizacji zamówienia.

4. Zamawiający przewiduje możliwość zwiększenia zakresu zamówienia w trakcie realizacji umowy. Zmiana nie przekroczy 10% wartości udzielonego zamówienia.

II. Warunki udziału w postępowaniu

W postępowaniu może złożyć ofertę wykonawca, który spełnia warunki udziału w zakresie:

1. doświadczenia

Warunek ten zostanie spełniony, gdy wykonawca wykaże, że wykonał bądź wykonuje należycie co najmniej 1 usługę polegającą na świadczeniu przez centrum monitoringu całodobowej Teleopieki domowej dla grupy co najmniej 60 podopiecznych w okresie nieprzerwanych 12 m-cy w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urządzenia monitorującego.

2. potencjału technicznego

1) Warunek ten zostanie spełniony, gdy wykonawca wykaże, że dysponuje (będzie dysponować) zapleczem technicznym w postaci sprzętu i urządzeń telekomunikacyjnych, pochodzących z legalnego źródła i sprawdzonych pod kątem przydatności ich do współpracy z krajową siecią telekomunikacyjną.

2) Warunek ten zostanie spełniony, gdy wykonawca wykaże, że dysponuje (będzie dysponować) zapleczem technicznym w postaci infrastruktury teleinformatycznej (sprzęt i oprogramowanie), na którym będzie pracowało centrum monitoringu, pochodzącego z legalnego źródła, niezbędnego do prawidłowego świadczenia usługi Teleopieki (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.). Systemy teleinformatyczne użytkowane przez wykonawcę powinny być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa i normami.

3. potencjał osobowy

Warunek ten zostanie spełniony, gdy wykonawca wykaże, że dysponuje (będzie dysponować) co najmniej 5 osobami odpowiedzialnymi za realizację zamówienia, posiadającymi kwalifikacje zawodowe: ratownik medyczny w rozumieniu ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym.

II. Dodatkowe wymagania Zamawiającego

Zamawiający żąda, aby wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza udokumentował przed podpisaniem umowy (co najmniej składając stosowne oświadczenie), że użytkowane przez niego systemy teleinformatyczne są zgodne z wymogami:

- Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. UE L 119).

III. Kryteria oceny ofert:

1. Cena (maksymalne wynagrodzenie całkowite): 50%

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna punkty ofercie proporcjonalnie do wysokości kwoty całkowitego maksymalnego wynagrodzenia (II próg: świadczenie usług dla grupy 61-130 podopiecznych). Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 50 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według wzoru:

(Oferta z najniższą ceną : Cena oferty badanej) x 50% x 100 = liczba punktów.

2. Dysponowanie osobami: 20%

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli wykonawca wykaże, że w okresie realizacji zamówienia będzie dysponował osobami odpowiedzialnymi za realizację zamówienia, posiadającymi kwalifikacje zawodowe: ratownik medyczny w rozumieniu ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym, ponad minimalny wymóg Zamawiającego (określony w części II.3 Zapytania ofertowego).

Dodatkowa punktacja zostanie przyznana za:

- dysponowanie potencjałem od 6 osób do 20 osób (ratownik medyczny)

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 20 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

1) dysponowanie potencjałem 6-10 osób: **10 pkt**

2) dysponowanie potencjałem 11-20 osób: **20 pkt**

3. **Dodatkowa funkcjonalność: 20%**

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli wykonawca zaoferuje dodatkową funkcjonalność sprzętu, ponad minimalny wymóg Zamawiającego (określony w części I.2.4 Zapytania ofertowego).

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 20 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

1) detektor upadku: 4 pkt

2) komunikat głosowy informujący o konieczności zażycia leków: 4 pkt

3) możliwość komunikacji głosowej z rodziną lub z wybranymi osobami: 4 pkt

4) możliwość zamówienia e-recepty: 4 pkt

5) wodoszczelność urządzenia: 4 pkt

4. **Doświadczenie: 10 %**

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli wykonawca wykonał lub stale wykonuje usługę całodobowej Teleopieki wykraczającą zakresem ponad minimalny wymóg Zamawiającego (określony w części II.1 Zapytania ofertowego), stanowiący warunek udziału w postępowaniu.

Zamawiający przyzna dodatkowe punkty za wykonanie do 10 usług Teleopieki domowej nad grupą od 61 do 200 podopiecznych w okresie 12 m-cy w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urządzenia monitorującego.

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 10 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

1) wykonanie 1-5 usług: **5 pkt**

2) wykonanie 6-10 usług: **10 pkt**

IV. **Złożenie oferty:**

1. **Termin i miejsce złożenia oferty:**

Ofertę należy złożyć w terminie **do dnia 10.12.2020 r. do godz. 10:00**

za pośrednictwem Platformy zakupowej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/dpskoszalin> (link znajduje się także na stronie <http://dps.koszalin.ibip.pl/public/> zakładka Zamówienia publiczne)

2. **Forma oferty.**

Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

3. Zawartość oferty.

Wykonawca w ofercie poda cenę, która musi uwzględniać wszystkie wymagania niniejszego zapytania oraz obejmować wszystkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia. Podana cena jest ceną ryczałtową i obejmuje koszty maksymalne (II próg: świadczenie usług dla grupy od 61 do 130 podopiecznych).

4. W przypadku wątpliwości wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści niniejszego Zapytania.

5. Zamawiający może, przed upływem terminu składania ofert, dokonać zmiany treści niniejszego Zapytania, o ile uzna, że taka zmiana jest konieczna do prawidłowej realizacji zamówienia. Zmiana zostanie upubliczniona w tej samej formie, co Zapytanie.

V. Informacje dodatkowe:

1. Oferta powinna być kompletna, zawierać wszystkie niezbędne wymagane informacje oraz nazwy i parametry proponowanych urządzeń, a zawarte w niej informacje powinny być określone w sposób jednoznaczny.

2. Zamawiający nie przewiduje procedury odwoławczej. Z tytułu odrzucenia oferty lub zakończenia postępowania bez wyboru oferty wykonawcom nie przysługują żadne roszczenia wobec Zamawiającego.

3. Sposób komunikowania się: pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/dpskoszalin> przycisk *Wyślij wiadomość do zamawiającego*

VI. Informacje proceduralne

1. **Wezwanie wykonawców.** Na każdym etapie postępowania dopuszcza się możliwość oceny właściwości wykonawców i ich realne możliwości wykonania zamówienia. W tym celu wzywa się wykonawców do udzielenia wyjaśnień dotyczących ofert, złożenia lub uzupełnienia niezbędnych dokumentów.

2. **Udzielenie zamówienia.** Zamówienia udziela się wykonawcy, którego oferta zawiera najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert lub wykonawcy, który złożył ofertę z najniższą ceną – w przypadku przeprowadzenia negocjacji.

3. **Negocjacje.** W toku postępowania dopuszcza się prowadzenie negocjacji w zakresie ceny. Negocjacje prowadzi się z jednym wykonawcą (jeżeli w postępowaniu wpłynęła jedna oferta) lub wykonawcami, którzy złożyli oferty z najkorzystniejszym bilansem kryteriów oceny ofert, których zaprasza się do następnego etapu.

4. Odrzucenie oferty

1. W postępowaniu Zamawiający odrzuci ofertę wykonawcy, jeżeli:

1) oferta jest niezgodna z treścią opisu przedmiotu zamówienia,

2) wykonawca w terminie nie odpowiedział na wezwanie, o którym mowa w części VI.1,

3) oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, co oznacza, że nie jest możliwe wykonanie zamówienia na warunkach określonych przez zamawiającego, przy cenie niższej o co najmniej 30% od (gdy zachodzi jedna z przesłanek):

a) szacunkowej wartości zamówienia powiększonej o należny podatek od towarów i usług,

b) średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert.

4) wykonawca bezprawnie wpływał lub próbował wpływać na czynności zamawiającego.