

ZAPYTANIE OFERTOWE

Znak sprawy: MCPS.261.7.2025

I. Zamawiający:

MIASTO PABIANICE - MIEJSKIE CENTRUM POMOCY SPOŁECZNEJ w Pabianicach, ul. Gdańska 7, 95-200 Pabianice.

II. Nazwa zapytania:

Świadczenie usługi opieki na odległość na rzecz osób starszych - mieszkańców miasta Pabianice powyżej 60 roku życia oraz świadczenie usługi obsługi systemu polegającego na sprawowaniu całodobowej opieki na odległość nad seniorami przez centrum monitoringu (usługa teleopieki) wraz z zapewnieniem opasek do świadczenia usługi (najmem).

III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:

1.1. Zapewnienie opasek do świadczenia usług (najem)

1.1.1. Zapewnienie opasek na nadgarstek do świadczenia usługi (w prognozowanej liczbie 250 sztuk) spełniających wymagania określone w Programie Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025, tj.:

obligatoryjne:

- przycisk bezpieczeństwa (sygnał SOS) dostosowany do seniorów niedowidzących i niewidomych tj. oznaczony maksymalnie jeden przycisk na urządzeniu alfabetem Braille'a
- detektor upadku
- lokalizator GPS
- funkcje umożliwiające komunikowanie się z centrum obsługi i opiekunami
- funkcje monitorujące podstawowe czynności życiowe (puls i saturacja).

fakultatywne:

- czujnik zdjęcia opaski
- funkcje umożliwiające monitorowanie czasu realizowanej opieki.

wraz z aktywowaną kartą SIM, które zapewnią seniorom możliwość wywołania sygnału SOS oraz kontakt głosowy z konsultantem telecentrum. Opaski dedykowane wyłącznie dla celów telemedycyny.

1.1.2. Sprzęt będący przedmiotem najmu powinien być łatwy w użytkowaniu dla osoby starszej. Zamawiający dopuszcza opaski z wyświetlaczem/funkcją ekranu dotykowego, ale nie dopuszcza, aby komunikaty wyświetlane były małą czcionką.

1.1.3. Urządzenia muszą posiadać prawidłową deklarację zgodności dopuszczającą do obrotu na terenie Państw Członkowskich Unii Europejskiej.

1.1.4. Zamawiający wymaga, aby urządzenie było odporne na wodę i pyły na poziomie IP67 lub wyższym.

1.1.5. Wymiana kart SIM, w przypadku takiej konieczności, leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca wykona wymiany w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego.

1.1.6. Dostarczony sprzęt musi być wyposażony w kompletny zestaw: ładowarkę (zasilacz) i kabel zasilający.

1.1.7. **Miejsce dostawy:** Miejskie Centrum Pomocy Społecznej w Pabianicach, ul. Gdańska 7, 95-200 Pabianice.

1.1.8. Wykonawca zapewni przeszkolenie użytkowników opasek oraz pracowników wskazanych przez Zamawiającego z zakresu obsługi urządzenia oraz zasad świadczenia usługi.

1.1.9. Wykonawca zapewni przeprowadzenie testów oprogramowania opasek bezpieczeństwa oraz testów potwierdzających prawidłowe działanie centrum teleopieki, przed rozpoczęciem świadczenia usługi teleopieki dla danego użytkownika opaski.

1.1.10. Wykonawca zapewni usługę skonfigurowania opasek, w taki sposób, aby były one przygotowane do prawidłowego świadczenia usług.

1.1.11. Wykonawca zapewni dostęp do aplikacji mobilnej dla opiekunów faktycznych.

1.1.12. Wykonawca zapewni darmowe aktualizacje oprogramowania opasek bezpieczeństwa.

1.1.13. Wykonawca zapewni prawidłowo działające opaski bezpieczeństwa oraz wsparcie techniczne dla oprogramowania opasek bezpieczeństwa przez cały okres obowiązywania umowy. Przez wsparcie techniczne Zamawiający rozumie m.in: bieżące konsultacje telefoniczne związane z obsługą oprogramowania opasek i aktualizacji oprogramowania odpowiedzi na zapytania i problemy przedstawiane przez Zamawiającego, w tym drogą email.

1.1.14. Podana przez Zamawiającego maksymalna ilość urządzeń – opasek na nadgarstek wskazanych w pkt.1.1.1 jest ilością prognozowaną w okresie miesięcznym.

1.1.15. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia zamówienia w zależności od faktycznych potrzeb mieszkańców Miasta Pabianice w tym zakresie w granicach do (-)40%.

Zamawiający wymaga, by Wykonawca wskazał producenta oraz model wymaganych przedmiotów. Błędne wskazanie producenta lub modelu wymaganych produktów lub wskazanie produktu, który nie spełnia obligacyjnych wymogów określonych w zapytaniu ofertowym **spowoduje odrzucenie oferty w całości**.

1.2. Świadczenie usługi opieki na odległość na rzecz osób starszych - mieszkańców miasta Pabianice powyżej 60 roku życia oraz świadczenie usługi obsługi systemu polegającego na sprawowaniu całodobowej opieki na odległość nad seniorami przez centrum monitoringu

1.2.1 Świadczenie usług całodobowej (24h) teleopieki dla użytkowników opasek, utrzymywanie telecentrum w gotowości w okresie obowiązywania umowy poprzez zatrudnienie odpowiedniej ilości ratowników medycznych (**minimum 10**) zapewniające gwarancję świadczenia usługi w trybie 24/7/365. Centrum powinno być wyposażone w technologie informacyjno-komunikacyjne pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych, automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomocy, kontakt głosowy i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału. Do zadań Wykonawcy należy w szczególności: całodobowy nadzór nad parametrami życiowymi użytkowników, przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń alarmowych wysyłanych z opaski oraz użytkowników lub ich opiekunów, podejmowanie natychmiastowej adekwatnej reakcji na występujące zgłoszenie zagrażające życiu bądź zdrowiu użytkownika opaski, udzielanie niezbędnych odpowiedzi.

1.2.2. Wymogi co do systemu służącemu sprawowaniu całodobowej opieki na odległość nad seniorami przez centrum monitoringu:

- 1) Wykorzystywane przez Wykonawcę oprogramowanie/system ma być kompatybilne z opaskami i zapewniać całodobowe monitorowanie użytkownika opaski.
- 2) System ma odbierać, rejestrować i przechowywać historię współpracy Seniora z centrum medycznym, takie jak: treść zgłoszeń wraz z datą i godziną użycia przycisku SOS, lokalizację GPS w przypadku wystąpienia alarmu, rejestrację pomiaru tętna i saturacji w momencie wywołania go przez operatora, datę i godzinę uruchomienia czujnika upadku, rejestr czynności, jakie wykonał operator telecentrum wraz z określeniem czasu, w jakim zostały one przeprowadzone.
- 3) Zapewnienie obsługi usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych niezbędnych do świadczenia usług opieki na odległość leży po stronie Wykonawcy.
- 4) Zakup stosownych licencji niezbędnych do świadczenia usługi sprawowania opieki na seniorami leży po stronie Wykonawcy.

1.2.3. Świadczone usługi muszą być zgodnie z normami: ISO/IEC 27017:2015 oraz ISO/IEC 27001:2017 (spełnianie większej ilości norm dodatkowo oceniane w ramach poza cenowych kryteriów oceny ofert). Na potwierdzenie spełniania wyżej wymienionego warunku do oferty należy dołączyć certyfikaty wydane przez jednostkę certyfikującą posiadającą akredytację w tym zakresie. Nie dopuszcza się certyfikatów wystawionych na inne podmioty niż Wykonawca.

1.3. Naprawy serwisowe opasek bezpieczeństwa:

1.3.1. W całym okresie obowiązywania umowy Zamawiający wymaga przeprowadzania napraw serwisowych przez Wykonawcę opasek bezpieczeństwa w razie wystąpienia problemów w ich funkcjonowaniu. Zamawiający dopuszcza podwykonawstwo w tym zakresie.

1.4. Pozostałe wymagania

1.4.1. Wykonanie testu łączności urządzenia przed rozpoczęciem świadczenia usługi teleopieki dla danego użytkownika opaski.

1.4.2. Zapewnienie całodobowych dyżurów konsultantów spełniających wymogi określone w Programie Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025, tj. ratownik medyczny.

I. Do obsługi teleopieki wymagana jest obecność: przynajmniej 2 ratowników medycznych na zmianie, przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Osoby zatrudnione na tych stanowiskach muszą posiadać kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t.j. Dz. U. 2025 poz. 91).

1.4.3. Przedstawienie Zamawiającemu, na jego żądanie, raportu o ilości i rodzaju podjętych działań oraz ilości wywołanych sygnałów za pomocą „przycisku SOS” w całym okresie obowiązywania umowy w terminie 2 dni roboczych od dnia wysłania na adres email żądania Zamawiającego.

1.5. Pozostałe

1.5.1 Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od złożenia zamówienia w przypadku braku dostatecznych środków na realizację zamówienia.

1.5.2. Wykonawca składając ofertę oświadcza, że przyjmuje powyższe zastrzeżenia i z tego tytułu nie będą przysługiwały mu żadne roszczenia, w tym pieniężne wobec Zamawiającego.

1.5.3. Zamawiający dokona zapłaty za faktyczną ilość świadczonych usług, tj. będzie dokonywał zapłaty miesięcznego abonamentu za użytkowników opasek korzystających z usług całodobowej opieki na odległość świadczonej przez centrum monitoringu wraz z zapewnieniem przez Wykonawcę opasek do świadczenia usługi (najmem).

1.5.4. W zakresie usługi będącej przedmiotem zamówienia zamawiający NIE PRZEWIDUJE PODWYKONAWSTWA, z wyłączeniem usługi serwisowej, w zakresie świadczenia której podwykonawstwo dopuszcza.

1.5.5. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dzień przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania ofert.

IV. Termin wykonania zamówienia:

- a. dostawa opasek bezpieczeństwa będących przedmiotem najmu w terminie do **3 dni roboczych od dnia podpisania umowy,**
- b. świadczenie usługi teleopieki **nie wcześniej niż od 01.09.2025 r. do dnia 31 grudnia 2025r.,**
- c. przeszkolenie użytkowników opasek oraz pracowników wskazanych przez Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego z zakresu obsługi urządzenia oraz zasad świadczenia usługi do **3 dni roboczych od dnia dostarczenia opasek.**

Zamawiający zastrzega możliwość przesunięcia terminu rozpoczęcia realizacji świadczenia usługi teleopieki na późniejszy.

V. Opis warunków udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków:

O udział w postępowaniu mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki udziału w postępowaniu:

- a. posiadanie przez wykonawcę doświadczenia w realizacji świadczenia usług opieki na odległość wraz ze świadczeniem usługi obsługi systemu polegającego na sprawowaniu całodobowej opieki na odległość przez centrum monitoringu tj. zrealizował w okresie ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert min. **4 usługi dla minimum 4 odrębnych zamawiających, każda z usług dla minimum 70 osób, przez okres co najmniej roku.**
- b. Wykonawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą, wpisanym do odpowiedniego Rejestru. Jako potwierdzenie należy dołączyć do oferty aktualny wydruk z Rejestru <https://rpwdl.csioz.gov.pl/>

- c. Wykonawca dysponuje co najmniej 10 ratownikami medycznymi skierowanymi przez Wykonawcę do realizacji zamówienia posiadającymi kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym.

VI. Opis sposobu przygotowania oferty:

Wykonawca winien złożyć w ramach oferty:

- 1. wypełniony formularz ofertowy** zgodny z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do Zapytania wraz z **oświadczeniem** stanowiącym załącznik nr 4 do Zapytania.
- 2. wykaz wykonanych usług** oraz **referencje** na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu oraz na potwierdzenie posiadanego doświadczenia ocenianego w ramach poza cenowych kryteriów oceny ofert.
- 3. karty katalogowe** oferowanych urządzeń lub inne dokumenty na potwierdzenie posiadania przez opaski wymagań opisanych przez Zamawiającego w pkt 1.1.1.
- 4. certyfikaty ISO** (na potwierdzenie wymagań Zamawiającego określonych w pkt 1.2.3. oraz poza cenowych kryteriów oceny ofert).
- 5. deklarację zgodności CE** – tj. dowodu potwierdzającego, że opaska posiada CE i spełnia wymogi bezpieczeństwa, zdrowia i ochrony środowiska Unii Europejskiej (deklaracja Wykonawcy potwierdzająca, że oferowany produkt jest zgodny z wymaganiami unijnego prawodawstwa).
- 6. aktualny wydruk** z Rejestru <https://rpwdl.csioz.gov.pl/> potwierdzający, że Wykonawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą, wpisanym do odpowiedniego Rejestru.
- dokumenty na potwierdzenie posiadania przez opaskę dodatkowych funkcjonalności ocenianych w ramach poza cenowego kryterium oceny ofert.
- dokumenty potwierdzające umocowanie (pełnomocnictwo) osoby składającej ofertę.

VII. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty:

1. Cena (maksymalne wynagrodzenie całkowite): 75% (kryterium Kc)

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna punkty ofercie proporcjonalnie do wysokości kwoty całkowitego maksymalnego wynagrodzenia. Wykonawca może otrzymać w tym kryterium

maksymalnie: 75 pkt. Punktacja zostanie wyliczona według wzoru:

(Oferta z najniższą ceną / Cena oferty badanej) x 75% x 100 = liczba punktów.

2. Jakość przetwarzania danych i jakość produktu: 10% (kryterium Kj)

W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie za posiadane przez Wykonawcę wdrożenie i posiadanie certyfikatów. Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 10 pkt. Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

- 1) oferowany Wykonawca posiada certyfikat ISO/IEC 27701:2019 – 5 pkt
- 2) oferowany Wykonawca posiada certyfikat ISO 22301:2019 – 5 pkt

Wykonawca jest obowiązany załączyć do oferty deklarację zgodności producenta. **Nie dopuszcza się certyfikatów wystawionych na inne podmioty.**

3. Doświadczenie: 15 % (kryterium Kd)

Zamawiający przyzna dodatkowe punkty za wykonanie usług ponad wymagane w ramach warunku udziału w postępowaniu, a polegające na zrealizowaniu w okresie ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert, usług na rzecz odrębnych zamawiających dla minimum 70 osób (każda z usług) przez okres co najmniej roku.

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 15 pkt.

Punktacja zostanie wyliczona według zasady:

1) wykonanie 5-7 usług: 5 pkt

2) wykonanie 8-10 usług: 15 pkt

4. Ocena punktowa kryteriów będzie wyrażona liczbą zaokrągloną do dwóch miejsc po przecinku.

5. Za ofertę najkorzystniejszą uznana zostanie oferta, która uzyska największą ilość punktów w wyniku następującego działania:

$$K = Kc + Kj + Kd$$

VIII. Miejsce i termin składania ofert:

1. Termin złożenia oferty **14.08.2025 r. do godz. 9:00**

2. **Oferty należy składać** w wersji elektronicznej na adres: zp@mcps.pabianice.pl (scan podpisany przez Wykonawcę lub oferta podpisana elektronicznie). **Zapytania dotyczące przedmiotu zamówienia wyłącznie drogą mailową na adres: sekretariat@mcps.pabianice.pl**

IX. Termin otwarcia ofert:

Otwarcie ofert nastąpi w dniu **14.08.2025 r. o godzinie 9:15**

X. Termin związania ofertą:

30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

X. Oferty

Wykonawca **może złożyć tylko jedną ofertę**, Zamawiający nie dopuszcza ofert częściowych i wariantowych.

Oferty nie będą podlegały ocenie w przypadku, gdy:

1. Zostaną złożone po upływie terminu składania ofert,
2. Treść oferty nie będzie odpowiadała treści ogłoszenia,
3. Wykonawca nie uzupełni dokumentów w wyznaczonym terminie,
4. Będą zawierały błędy w obliczeniu ceny, których nie będzie można uznać za oczywistą omyłkę rachunkową.
5. Wykonawca złoży więcej niż jedną ofertę.

XI. Zasady uzupełniania dokumentów:

1. Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy wraz z drukiem oferty nie złożyli wymaganych oświadczeń lub dokumentów do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie (dla oferty najkorzystniejszej).
2. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert oraz załączonych dokumentów. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty oraz dokonywanie jakiegokolwiek zmiany w jej treści, za wyjątkiem poprawienia w ofercie:
 - oczywistych omyłek pisarskich,

- oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- innych omyłek polegających na niezgodności oferty z dokumentami zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty

- niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

XII. Osobą uprawnioną do kontaktów ze strony Zamawiającego w zakresie przedmiotu zamówienia jest: Ewa Armata.

Zamawiający dopuszcza kontakt drogą elektroniczną na adres: sekretariat@mcps.pabianice.pl lub za pośrednictwem operatora pocztowego, z tym zastrzeżeniem, że **Zapytania dotyczące przedmiotu** zamówienia **wyłącznie** drogą mailową na adres: sekretariat@mcps.pabianice.pl.

XIII. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany lub odwołania zapytania ofertowego, a także odstąpienia przez Zamawiającego od postępowania bez wyłonienia Wykonawcy bez podania przyczyny.

XIV. Załączniki do zapytania ofertowego:

1. Formularz ofertowy – zał. nr 1
2. Wzór umowy – zał. nr 2
3. Klauzula informacyjna – zał. nr 3
4. Oświadczenie art.7 ust.1 i ust.9 – zał.nr 4

05.08.2025 r.

Zatwierdził:
Dyrektor
Miejskiego Centrum Pomocy
Społecznej w Pabianicach

/-/ Katarzyna Cegiełka