



Dąbrowa Górnicza, 17.12.2024 r.

WPS-II.8120.35.2024

Odpowiedź na pytania

dotyczy zadania pn.: „Świadczenie usługi całodobowego monitoringu i udzielania natychmiastowej pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa dla mieszkańców Dąbrowy Górniczej”.

Zamawiający informuje, że w dniu 11 grudnia 2024 r. na adres e-mail: wsp@dg.pl wpłynęły następujące pytania:

- 1) Proszę o wskazanie ilości opasek z 2022 roku oraz ilości opasek zakupionych w 2023 roku przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający posiada 99 szt. opasek z 2022 r. oraz 201 szt. opasek z 2023 r.

- 2) Zgodnie z rozdziałem III pkt 2 zaproszenia do składania ofert „W przypadku konieczności zmiany oprogramowania/systemu, o którym mowa w pkt. 2 Wykonawca zapewni gwarancję na „opaski bezpieczeństwa”, o których mowa w pkt. 1, minimum do końca trwania niniejszej umowy.”

Proszę o doprecyzowanie, iż gwarancja obejmować ma oprogramowanie nie zaś urządzenia i ich budowę jak np. elementy obudowy, wyświetlacz. Brak jest podstaw do zrzeczenia się przez dostawcę urządzeń obowiązków wynikających z udzielonej gwarancji. Jednocześnie Wykonawca nie ma podstaw do przejęcia na siebie zobowiązań gwarancyjnych podmiotu trzeciego za wskazane elementy urządzenia. Na marginesie, należy wskazać, że zgodnie z ofertą Wykonawcy urządzenia dostarczone w 2023 roku objęte są 24 miesięczną gwarancją.

Odpowiedź: W warunkach gwarancji posiadanej przez Zamawiającego znajduje się zapis, że każda ingerencja podmiotów nieuprawnionych, tj. innych niż HRP Care Sp. z o. o. w opaskę bezpieczeństwa, w tym wymiana kart SIM lub stosowanie innego oprogramowania niż dedykowane dla opaski Novama by HRP powoduje utratę gwarancji producenta. Dlatego też Zamawiający podtrzymuje zapisy Zaproszenia do składania ofert rozdział III.

- 3) Czy urządzenia posiadane przez Zamawiającego są urządzeniami medycznymi? Proszę o określenie klasy medyczności oraz wskazanie jednostki notyfikującej która dokonywała oceny zgodności pomiarów z normami metrologicznymi (wymaganymi już od klasy I).

Odpowiedź: Posiadane przez Zamawiającego opaski są urządzeniami medycznymi klasy I. Jednostka notyfikująca: Novamed Pharma Sp. z o. o.

- 4) Czy w przypadku zgubienia karty SIM na skutek uszkodzenia opaski przez seniora Wykonawca zobowiązany jest do realizacji postanowień rozdziału III pkt A7?

Odpowiedź: W przypadku zgubienia karty SIM na skutek uszkodzenia opaski przez jej użytkownika Wykonawca nie jest zobowiązany do realizacji postanowień rozdziału III pkt A7. Za uszkodzenia wynikłe z nieodpowiedniego korzystania z urządzenia winę ponosi użytkownik, on także pokrywa wszystkie koszty związane z naprawą sprzętu.

- 5) Zgodnie z rozdziałem III pkt 8 Zamawiający dokona oceny prawidłowości działania urządzeń przekazanych przez Wykonawcę po ewentualnej wymianie oprogramowania. Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający przy udziale Wykonawcy dokona również oceny poprawności działania urządzeń (szczególnie w zakresie pomiarów) przed przekazaniem urządzeń Wykonawcy potwierdzonej protokołem podpisanym przez obie strony. Obecny zapis, pozwala Zamawiającemu na przekazanie urządzeń wadliwych, niesprawnych oraz oczekiwanie ich bezpłatnej wymiany przez Wykonawcę.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że Wykonawca może brać udział w ocenie poprawności działania opasek przed przekazaniem ich Wykonawcy. Ocena może być potwierdzona protokołem podpisanym przez obie strony. Udział Wykonawcy w ocenie odbywa się na jego koszt.

- 6) Proszę o wskazanie podstawy prawnej na której Zamawiający zezwolił na zrzeczenie się zobowiązań gwarancyjnych wykonawcy HRP Care sp. z o.o. oraz wskazanie dat zrzeczeń.

Odpowiedź: HRP Care sp. z o.o. nie zrzekło się zobowiązań gwarancyjnych. Jednocześnie w warunkach gwarancji znajduje się zapis, że każda ingerencja podmiotów nieuprawnionych, tj. innych niż HRP Care Sp. z o. o. w opaskę bezpieczeństwa, w tym wymiana kart SIM lub stosowanie innego oprogramowania niż dedykowane dla opaski Novama by HRP powoduje utratę gwarancji producenta.

- 7) Czy opaski są wprowadzone na stan magazynowy Zamawiającego? W jaki sposób Zamawiający będzie dokonywał kontroli stanu magazynowego oraz inwentaryzacji w przypadku gwarancji door-to-door gdy Wykonawca będzie dostarczał nowe urządzenia o odrębnym adresie EMAI tzn. nowe urządzenia? W jaki sposób zamawiający rozliczy utylizację sprzętu elektronicznego który odbierze Wykonawca?

Odpowiedź: Opaski są wprowadzone na stan magazynowy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbrowie Górniczej. Za gwarancję door-to-door Zamawiający uznaje dostawę i odbiór opasek do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbrowie Górniczej. Koszt utylizacji opasek jest po stronie Wykonawcy. Do MOPS należy przekazać potwierdzenie utylizacji.

- 8) Proszę o doprecyzowanie kto ponosi koszty przesyłki kurierskiej, jeśli nie zostanie ona doręczona z winy seniora.

Odpowiedź: Za gwarancję door-to-door Zamawiający uznaje dostawę i odbiór opasek do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbrowie Górniczej, co powoduje, że nie ma niebezpieczeństwa, nie doręczenia przesyłki.

- 9) Proszę o doprecyzowanie kto ponosi koszty przesyłki kurierskiej w sytuacji bezzasadnego zgłoszenia reklamacji przez seniora.

Odpowiedź: Nie istnieje zagrożenie bezzasadnego zgłoszenia reklamacji, ponieważ zgłoszenia dokonuje pracownik MOPS, po uprzedniej weryfikacji działania opaski.

- 10) Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający pokrywa koszty serwisu lub wymiany urządzenia w przypadku naprawy/ wymiany spowodowanej uszkodzeniami wynikającymi z niewłaściwego użytkowania przez seniorów lub zniszczenia urządzenia.

Odpowiedź: Za uszkodzenia wynikłe z nieodpowiedniego korzystania z urządzenia winę ponosi użytkownik, on także pokrywa wszystkie koszty związane z naprawą sprzętu.

- 11) Dot. Opis przedmiotu zamówienia A pkt 9 lit. c) w przypadku wymiany „opaski bezpieczeństwa” musi ona spełniać te same funkcjonalności, co opaska wymieniana, łącznie ze znakowaniem logotypem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Wymiana „opaski bezpieczeństwa” następuje w sytuacji wystąpienia trzech kolejnych awarii tej samej „opaski bezpieczeństwa”. Proszę o wskazanie, ile razy poszczególne opaski miały awarie, aby wykonawca mógł w należyty sposób oszacować wartość oferty.

Odpowiedź: W latach 2022-2024 do serwisu trafiło 78 szt. opasek będących w posiadaniu Zamawiającego.

- 12) Proszę o doprecyzowanie pkt C7 poprzez wskazanie komu i na jakich zasadach ma zostać udostępniona przestrzeń serwerowa przez Wykonawcę?

Odpowiedź: Poprzez udostępnienie przestrzeni serwerowej Zamawiający miał na myśli jej wyodrębnienie na rzecz realizacji niniejszego zamówienia, a nie udostępnienie jej innym podmiotom.

- 13) Proszę o doprecyzowanie pkt C1. Co zamawiający rozumie przez sformułowanie „Wykonawca gwarantuje stałą, całodobową opiekę osobom niesamodzielnym korzystającym z systemu „opieki na odległość”.”? Czy Wykonawca zobowiązany jest oddelegować do realizacji zadania opiekunki lub opiekunów odwiedzających seniorów?

Odpowiedź: Wykonawca gwarantuje stałą, całodobową opiekę osobom niesamodzielnym korzystającym z systemu „opieki na odległość” poprzez świadczenie za pomocą opaski usługi całodobowego monitoringu i udzielania natychmiastowej pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa. Wykonawca nie jest zobowiązany oddelegować do realizacji zadania opiekunki lub opiekunów odwiedzających seniorów.

- 14) Proszę o sprostowanie listy dokumentów wymaganych jako załączniki do oferty w zakresie pkt 3 – kserokopia certyfikatu dostępności dla przynajmniej 1 pracownika z doświadczeniem minimum 1 roku w obszarze teleopieki. Warunki udziału w postępowaniu nie przewidują obowiązku zatrudnienia pracownika o wskazanej kompetencji.

Zgodnie z pkt B4 „Zamawiający wymaga, aby Wykonawca utrzymywał telecentrum w gotowości w okresie obowiązywania umowy poprzez zatrudnienie odpowiedniej ilości przeszkolonych dyspozytorów (np. ratownik medyczny i/lub opiekun medyczny i/lub pielęgniarka) i innych niezbędnych osób w celu zapewnienia gwarancji prawidłowego świadczenia usługi.” Analogicznie Program Korpus Wsparcia Seniorów przewiduje wymagania: „Po odebraniu zgłoszenia dyspozytor (np. ratownik medyczny, opiekun medyczny, pielęgniarka) podejmuje decyzję o sposobie udzielenia pomocy seniorowi.”. Stawianie wymagań wykraczających poza brzmienie Programu oraz warunki określone przez Zamawiającego jest dla Wykonawcy niezrozumiałe.

Certyfikat dostępności w usługach opiekuńczych to dokument potwierdzający, że dany podmiot (nie pracownik) świadczący takie usługi spełnia minimalne wymagania w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Certyfikat ten jest wydawany na okres czterech lat i poświadcza, że usługi opiekuńcze są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, seniorów oraz innych osób wymagających specjalnych udogodnień. Minimalne wymagania w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dotyczą trzech obszarów: architektonicznego, cyfrowego oraz informacyjno- komunikacyjnego to:

a. Dostępność architektoniczna

Obejmuje budynki i przestrzenie użytkowane przez osoby ze szczególnymi potrzebami:

Brak barier architektonicznych:

1. Zapewnienie dostępnych wejść do budynków (np. podjazdy, windy, automatyczne drzwi).
2. Zapewnienie szerokości przejść umożliwiających poruszanie się na wózku inwalidzkim.
3. Wyeliminowanie progów, schodów lub zapewnienie alternatywnych tras (np. rampy, podnośniki).

Infrastruktura wewnętrzna:

1. Odpowiednio oznaczone i dostosowane toalety.
2. Dostępne drogi ewakuacyjne, wyposażone w systemy ostrzegania uwzględniające różne potrzeby (np. wizualne sygnały dla osób niesłyszących).

Wskazówki i oznaczenia:

1. Oznaczenia w alfabecie Braille'a oraz informacje dotykowe w istotnych punktach budynków.
2. Wyraźne i czytelne oznaczenia w przestrzeni wspólnej, ułatwiające orientację.

b. Dostępność cyfrowa

Dotyczy stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz innych zasobów cyfrowych:

Zgodność z WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines):

1. Strony internetowe i aplikacje muszą być postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i solidne.
2. Zapewnienie alternatyw tekstowych dla materiałów graficznych i multimedialnych (np. zdjęcia, filmy).
3. Dostępne formularze, nawigacja i interfejsy.

Przyjazność technologii pomocniczych:

1. Zasoby cyfrowe muszą być kompatybilne z technologiami wspierającymi, takimi jak czytniki ekranu.
2. Możliwość łatwego powiększenia treści, kontrastu kolorów oraz nawigacji klawiaturą.

c. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Dotyczy sposobu przekazywania informacji i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:

Różnorodne formy komunikacji:

1. Umożliwienie komunikacji za pomocą języka migowego (np. tłumacz języka migowego).
2. Zapewnienie informacji w łatwym do odczytania i zrozumienia formacie (np. materiały w uproszczonym języku).

Wsparcie kontaktu:

1. Możliwość skorzystania z alternatywnych form kontaktu, takich jak czat, wideorozmowy, poczta elektroniczna.
2. Zapewnienie pracowników przeszkolonych w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.

Który ze wskazanych elementów ma zostać zrealizowany przez wymaganego przez Zamawiającego pracownika?

Pozostawienie zapisu w obecnej formie, jest bezpodstawne, nie mające faktycznego przełożenia na realizowaną usługę – na odległość przy wykorzystaniu telecentrum a co gorsza zapewne zostało przedstawione Zamawiającemu jako niezbędne do realizacji usługi przez jednego z Wykonawców który w ten sposób wpływa na wyniki postępowań poprzez ograniczenie konkurentów do 0.

Żaden z pozostałych wykonawców nie oświadczy bowiem, że spełnia kryterium nie posiadające swojego oparcia w przepisach prawa.

Tym samym, wnosimy o wykreślenie wskazanego punktu z listy załączników.

Odpowiedź: Warunki udziału w postępowaniu przewidują obowiązek dysponowania przynajmniej 1 osobą zdolną do wykonania zamówienia, z doświadczeniem minimum 1 roku w obszarze teleopieki, która posiada certyfikat dostępności. Przez certyfikat dostępności Zamawiający rozumie certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia z zakresu dostępności np. koordynator ds. dostępności.

W Formularzu ofertowym znajduje się oświadczenie o treści „*Oświadczam, że dysponuję przynajmniej 1 osobą zdolną do wykonania zamówienia, z doświadczeniem minimum 1 roku w obszarze teleopieki, która posiada certyfikat dostępności.*” Dlatego Zamawiający podtrzymuje zapis, że jednym z dokumentów wymaganych do złożenia wraz ofertą jest Kserokopia certyfikatu dostępności dla przynajmniej 1 pracownika z doświadczeniem minimum 1 roku w obszarze teleopieki.