

██████████ dnia 29 marca 2022 r.

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Niepołomicach

I. Dotyczy: szkolenia użytkowników z obsługi opasek bezpieczeństwa.

Zamawiający w ust. II pkt. 2) Zapytania ofertowego wskazuje, że „Wykonawca musi przeprowadzić szkolenia użytkowników z obsługi opasek bezpieczeństwa.”

Wykonawca prosi o doprecyzowanie formy szkolenia i jednocześnie wnosi o dopuszczenie możliwości szkolenia na odległość (teleszkolenie).

Z naszych wieloletnich doświadczeń w zakresie świadczenia usług na odległość wynika, że teleszkolenie nie tylko powinno być dopuszczalną formą szkolenia, ale w zasadzie powinno być standardem. Przemawia za tym wiele argumentów, i tak:

- 1) usługa w swej istocie jest usługą na odległość, a skoro tak to najlepiej żeby użytkownika urządzenia szkolić właśnie w formie „tele” i przy okazji sprawdzić w praktyce, jak sobie z tym poradzi,
- 2) podczas każdego teleszkolenia nasz telekonsultant, krok po kroku, wyjaśnia nie tylko na czym polega usługa i wsparcie, ale również omawia poszczególne funkcje urządzenia, a następnie ćwiczy z użytkownikiem wywoływanie poszczególnych zdarzeń za pomocą urządzenia,
- 3) oprócz ćwiczeń wykonywane jest również pierwsze testowe połączenie z ratownikiem medycznym (Innymi słowy cały proces od „a” do „z” jest testowo realizowany z użytkownikiem w formie, której realizowana jest usługa).

Biorąc powyższe pod uwagę, w ocenie Wykonawcy, lepiej, aby robić to właśnie w tej formie, bowiem użytkownik już na samym początku może pozbyć się uczucia „niepewności”, które mogłoby się pojawić po szkoleniu stacjonarnym, gdzie pewnie z uwagi na „fizyczną” obecność czułby się bardziej zaopiekowany niż w trybie o którym mówimy, choć sama usługa odbywa się na odległość.

Dodatkowo należy wskazać, że tam gdzie to jest konieczne, w trakcie szkolenia obecne są osoby bliskie dla Uczestnika, które na co dzień sprawują opiekę nad nimi i stanowią dla nich nie tylko pierwsze wsparcie w życiu codziennym ale również dla nas są punkt kontaktowym. W sytuacji konieczności pomocy, tak jak przy każdym innym wsparciu, również w zakresie użytkowania urządzenia będą one mogły być pomocne. W samym projekcie będziemy zbierać dane takich osób, które będą w sieci pomocowej Uczestników.

Jeżeli zdiagnozujemy, że dany Uczestnik projektu nie jest w stanie obsługiwać urządzenia, co zdarza się rzadko, poinformujemy o tym Państwa. Może to wynikać z różnych przyczyn, np. z zaburzeń funkcji poznawczych takich osób. Czasami na samym początku możemy tego nie wiedzieć. Warto sprawdzić to już podczas szkolenia na odległość.

II. Dotyczy: programu osłonowego, na który powołuje się Zamawiający.

Zamawiający w ust. II pkt. 6) Zapytania ofertowego powołuje się na „... program osłonowy Gminy Niepołomice „Korpus Wsparcia Seniorów gminy Niepołomice na rok 2022.”

Wykonawca zwraca się z prośbą o przesłanie programu ostonowego Gminy Niepołomice „Korpus Wsparcia Seniorów Gminy Niepołomice na rok 2022”. Wykonawca nie znalazł takiego dokumentu na stronie internetowej Zamawiającego, w miejscu odnoszącym się do uchwał Państwa Rady Miasta.

III. Dotyczy: komunikatów głosowych w opaskach bezpieczeństwa.

Zamawiający w ust. III pkt. 6) Zapytania ofertowego wskazuje, iż:

„Komunikaty głosowe opasek bezpieczeństwa powinny:

- a) być formułowane w języku polskim;*
- b) informować o włączeniu i wyłączeniu opaski;*
- c) informować o konieczności naładowania baterii w opasce.”*

Ze względu na różne formy możliwych skutecznych komunikatów wnosimy o zmianę powyższego postanowienia poprzez dopuszczenie, iż komunikaty o włączeniu i wyłączeniu oraz o konieczności naładowania baterii w opasce mogą być sygnalizowane alternatywnie do wskazanego wyżej sposobu powiadomieniem dźwiękowym z wyczuwalną wibracją urządzenia lub powiadomieniem wyświetlanym na ekranie.

IV. Dotyczy: zasięgu sieci umożliwiającego użytkowanie opaski.

Zamawiający w ust. III pkt. 10) ppkt e) Zapytania ofertowego wskazuje iż *„w okresie realizacji usługi Wykonawca zapewni zasięg umożliwiający użytkowanie opaski bezpieczeństwa przez każdego uczestnika Programu, w szczególności w miejscu jego zamieszkania;”* natomiast w ust. III pkt. 10) ppkt f) doprecyzowuje, iż *„w przypadku braku zasięgu sieci umożliwiającej utrzymywanie łączności opaski bezpieczeństwa z centrum monitoringu w miejscu zamieszkania uczestnika Programu, Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia na swój koszt rozwiązania alternatywnego, zapewniającego możliwość sprawnego komunikowania się opaski z systemem”*

Wykonawca wnosi o usunięcie zapisu, ponieważ żaden zewnętrzny podmiot nie ma wpływu na realizację rozwiązań telekomunikacyjnych prowadzonych przez dostawców sieci komórkowych w Polsce. W związku z tym Wykonawca nie może ponieść kosztów związanych z zapewnieniem dostępu do sieci komórkowej o właściwym do wykonania usługi zasięgu.

Na spadek mocy sygnału wpływa szereg czynników zewnętrznych, na które Wykonawca nie ma wpływu. To na przykład ukształtowanie terenu, przeszkody na drodze rozchodzenia się fal czy nawet grube ściany budynku, szczególnie żelbetowe. Swoje robi także pogoda, bowiem fale radiowe nie lubią się z deszczem, burzami i opadami śniegu. Także zakłócenia z sieci energetycznych czy niektórych instalacji przemysłowych mogą powodować osłabienie sygnału sieci komórkowej. Zdarza się, że w domu lub mieszkaniu są miejsca, gdzie zasięg jest wyraźnie lepszy niż w innych – np. bez problemu można korzystać z sieci w pokoju, ale w kuchni są z tym problemy. Oczywiście Wykonawca, w ramach możliwości konfiguracyjnych i serwisu technicznego może wykonywać, wedle uznanych standardów postępowania, czynności techniczne zmierzające do poprawy działania urządzenia, ale nie może dać 100% gwarancji jakości sygnału, wobec czego wnioskujemy, jak wyżej.

V. Dotyczy: terminu i miejsca szkolenia uczestników Programu.

Zamawiający w ust. III pkt. 10) ppkt g) Zapytania ofertowego wskazuje, że *„W przypadku wystąpienia takiej konieczności, Wykonawca przeprowadzi szkolenie instruktażowe dla uczestników Programu, w*

terminie i miejscu uzgodnionym z Zamawiającym". Z kolei, w ust. IV pkt. 3) Zapytania ofertowego Zamawiający wskazuje, że „...usługę odpowiedniego skalibrowania oraz skonfigurowania opasek oraz odpowiedniego przeszkolenia (instruktażu) z obsługi opasek w miejscu zamieszkania uczestnika Programu bądź w miejscu i terminie uzgodnionym z Zamawiającym;”

Wykonawca wnosi o zmianę powyższych postanowień i nadanie im następującej treści:

- 1) w zakresie postanowienia zawartego w ust. II pkt. 6) Zapytania ofertowego „*W przypadku wystąpienia takiej konieczności, Wykonawca przeprowadzi szkolenie instruktażowe dla uczestników Programu, w terminie i miejscu wspólnie uzgodnionym przez Zamawiającego i Wykonawcę, a samo szkolenie może odbyć się z wykorzystaniem środków komunikacyjnych na odległość (teleszkolenie)*”,
- 2) w zakresie postanowienia zawartego w ust. IV pkt. 3) Zapytania ofertowego „...usługę odpowiedniego skalibrowania oraz skonfigurowania opasek oraz odpowiedniego przeszkolenia (instruktażu) z obsługi opasek w formie teleszkolenia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym;”.

Argumenty za takim rozwiązaniem zostały przedstawione w punkcie I niniejszego dokumentu.

VI. Dotyczy: zakresu wiedzy personelu skierowanego do realizacji zamówienia.

Zamawiający w ust. III pkt. 10) ppkt h) Zapytania ofertowego wskazuje, iż „Wykonawca zagwarantuje, że personel obsługujący centrum monitoringu będzie posiadał stosowne przeszkolenia, dysponując profesjonalną wiedzą na temat świadczenia pomocy w ramach Programu Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów na rok 2022”, programu osłonowego Gminy Niepołomice „Korpus Wsparcia Seniorów gminy Niepołomice na rok 2022” oraz w ramach interwencji kryzysowej, o której mowa w ustawie o pomocy społecznej;”

Zgodnie z przepisami ratownik medyczny to osoba, która wykonuje zawód medyczny, a więc posiada odpowiednią wiedzę i kwalifikacje do udzielania świadczeń zdrowotnych w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta (w naszym przypadku użytkownika opaski). Jest to bardzo odpowiedzialna funkcja/zawód/specjalność, która polega na udzielaniu pierwszej pomocy najczęściej w sytuacjach nagłych, w których często najbardziej cenny jest czas. Tak może być również w usłudze teleopieki SOS objętej zamówieniem. Osoby te nie tylko cechują się ogromną odpornością na stres, ale także obszerną wiedzą na temat różnorodnych stanów klinicznych, z którymi mogą spotkać się na co dzień w trakcie interwencji. Analogiczna sytuacja dotyczy lekarzy, którzy z racji swojego zawodu posiadają jeszcze wyższe kompetencje do oceny stanu zagrożenia życia i zdrowia pacjentów.

Wobec tego, że Wykonawca kieruje, w ramach Centrum Teleopieki, ratowników medycznych i/lub lekarzy do bezpośredniej obsługi alarmów generowanych z opasek bezpieczeństwa i mogących wskazywać na potencjalne zagrożenie ich życia i zdrowia, wnosimy o uznanie spełnienia tego wymagania wobec posiadania przez personel stosownego wykształcenia, które gwarantuje odpowiednią i profesjonalną wiedzę konieczną do realizacji interwencji, a w przypadku negatywnej odpowiedzi wnosimy o doprecyzowanie tematyki i zakresu dodatkowych szkoleń, jakie przywołany personel powinien posiadać?

VII. Dotyczy: testu oprogramowania i działania centrum monitoringu.

Zamawiający w ust. IV pkt. 4) wskazuje, że w ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni „przeprowadzenie wraz Zamawiającym testów oprogramowania opasek bezpieczeństwa oraz testów potwierdzających prawidłowe działanie centrum monitoringu;”

Czy Wykonawca uzna spełnienie tego wymagania w sytuacji, gdy Wykonawca zaprezentuje Zamawiającemu platformę teleinformatyczną wraz z testowym wywołaniem alarmów z opaski bezpieczeństwa i ~~potwierdzeniem~~ procesem obsługi takiego alarmu przez Centrum. Podczas takiej prezentacji Zamawiający będzie mógł zobaczyć jak system działa i odbiera alarmy z opaski oraz jak wygląda proces obsługi alarmu?

Kierując się:

- 1) zasadą „minimalizacji danych” osobowych wyrażoną w art. 5 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia RODO, zgodnie z którą dane osobowe muszą być przetwarzane w sposób adekwatny, stosowny oraz ograniczony do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane, oraz
- 2) zasadą „ograniczenia celu” wyrażoną w art. 5 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia RODO, zgodnie z którą dane osobowe muszą być zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nieprzetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami (...),

proponujemy, aby prezentacja systemu oraz procesu obsługi osób objętych usługami została przeprowadzona na testowych danych.