

DO WSZYSTKICH WYKONAWCÓW 2
WYJAŚNIENIA TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Zamawiający: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Będzinie
ul. 11 Listopada 1, 42-500 Będzin

**Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zadanie pn.:
Kompleksowa usługa teleopieki dla mieszkańców Będzina w ramach Programu
Korpus Wsparcia Seniorów na rok 2026.**

Zamawiający udostępnia treść zapytania wniesionego przez Wykonawców w wyżej wymienionym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i udziela następujących wyjaśnień:

PYTANIE 1: Zgodnie z rozdz. III ust. 1 Zapytania Ofertowego, Zamawiający wskazuje, iż nie posiada protokołów komunikacyjnych, bowiem są one po stronie Wykonawcy. Uprzejmie zwracam się o potwierdzenie, czy na etapie realizacji zamówienia, Zamawiający uzyska w/w protokoły komunikacyjne od dotychczasowego wykonawcy? W przypadku braku możliwości udostępnienia wskazanych informacji, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania przez Wykonawcę innych urządzeń, o parametrach równoważnych lub lepszych, na koszt Wykonawcy? Powyższe pytanie podyktowane jest koniecznością zapewnienia zachowania zasad uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wykonawców.

ODPOWIEDŹ 1: Zamawiający informuje, iż nie posiada protokołów komunikacyjnych do opasek bezpieczeństwa Novama Care Lifeband 4.1. Zapytanie ofertowe nie przewiduje pozyskania protokołów komunikacyjnych od dotychczasowego wykonawcy. Zamawiający nie dopuszcza możliwości zastosowania innych urządzeń niż wskazane w opisie przedmiotu zamówienia. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usługi teleopieki na urządzeniach stanowiących własność Zamawiającego, tj. opaskach bezpieczeństwa Novama Care Lifeband 4.1.

PYTANIE 2: Zgodnie z rozdz. III ust. 2 pkt 3) Zapytania Ofertowego, za wszelkie roszczenia z tytułu zdarzeń lub wypadków związanych ze świadczeniem przedmiotu zamówienia ponosi Wykonawca. Wnoszę o wskazanie, czy w przypadku tzw. błędu pomiarowego, tj. różnicą między wynikiem zmierzonym a wartością rzeczywistą (rzeczywistą) pomiaru danego parametru użytkownika (np. odczyt krytycznego poziomu saturacji) i podjęciu odpowiedniej reakcji (np. wezwanie służb ratunkowych) w stosunku do odczytów pomiaru, za potencjalną szkodę lub uszczerbek odpowiada Wykonawca świadczący usługę, czy Wykonawca który dostarczył urządzenia bezpieczeństwa.

ODPOWIEDŹ 2: Zgodnie z rozdz. III ust. 2 pkt 3 Zapytania ofertowego, za wszelkie roszczenia z tytułu zdarzeń lub wypadków związanych ze świadczeniem przedmiotu zamówienia odpowiada Wykonawca. Zakres odpowiedzialności Wykonawcy określony jest w treści zapytania ofertowego oraz przyszłej umowie. Zamawiający nie wprowadza dodatkowych rozróżnień w zakresie odpowiedzialności poza wskazanymi w dokumentacji postępowania.

PYTANIE 3: Uprzejmie zwracam się o wskazanie, w którym roku zostały nabyte przez Zamawiającego, poprzez które realizowana będzie usługa monitoringu i serwisu oraz wskazanie dotychczasowego Wykonawcy świadczącego usługę Teleopieki na rzecz Zamawiającego.

ODPOWIEDŹ 3: Zamawiający informuje, że urządzenia zostały nabyte w roku 2025. Dotychczasowym wykonawcą usługi teleopieki była firma HRP Care Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi.

PYTANIE 4: Zgodnie z brzmieniem Zapytania ofertowego, Wykonawca zobowiązany jest do naprawy opaski bezpieczeństwa w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia, w przypadku awarii sprzętu (rozdz. III ust. 1.4 Zapytania Ofertowego). Wnoszę o wskazanie, czy urządzenia są objęte są okresem gwarancji lub rękojmi producenta. Proszę o wskazanie liczby serwisów jakim były poddawane urządzenia.

ODPOWIEDŹ 4: Zamawiający informuje, że urządzenia są objęte gwarancją producenta zgodnie z warunkami udzielonymi przy zakupie. Zamawiający nie określa liczby dotychczasowych serwisów urządzeń. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji obowiązków określonych w rozdz. III ust. 1.4 zapytania ofertowego.

PYTANIE 5: Wnoszę o dookreślenie, jaki czas pracy baterii mają urządzenia będące w posiadaniu Zamawiającego. Czy Zamawiający wymaga wymiany opaski na nową, jeśli czas pracy baterii nie spełnia parametrów określonych w karcie katalogowej producenta?

ODPOWIEDŹ 5: Czas działania baterii jest uzależniony od intensywności użytkowania i wynosi średnio 48 godzin. Zamawiający nie wymaga wymiany opaski na nową z powodu skróconego czasu pracy baterii, o ile urządzenie pozostaje sprawne i umożliwia prawidłową realizację usługi teleopieki.

PYTANIE 6: W przypadku, gdy urządzenia marki Novama stanowiące własność Zamawiającego nie są objęte rękojmią ani gwarancją, a serwisowanie urządzenia nie jest uzasadnione (koszt Serwisu jest niewspółmiernie wysoki względem kosztu nowego urządzenia) czy Zamawiający dopuszcza wymianę posiadanych urządzeń na nowe, o parametrach lepszych lub równoważnych?

ODPOWIEDŹ 6: Zamawiający nie dopuszcza wymiany urządzeń stanowiących jego własność na inne urządzenia. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usługi z wykorzystaniem opasek będących własnością Zamawiającego.

PYTANIE 7: Zamawiający posiada urządzenia medyczne. Proszę o wskazanie jakiej klasy medycznej są to urządzenia?

ODPOWIEDŹ 7: Zamawiający informuje, że opaski bezpieczeństwa posiadają certyfikat CE wyrób medyczny, klasa I.

PYTANIE 8: Wnoszę o jednoznaczne wskazanie wersji oprogramowania, w jaką urządzenia stanowiące własność Zamawiającego są aktualnie wyposażone, celem umożliwienia prawidłowej kalkulacji oferty.

ODPOWIEDŹ 8: Zamawiający nie określa w zapytaniu ofertowym wersji oprogramowania urządzeń. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kompatybilności systemu teleopieki z urządzeniami Novama Care Lifeband 4.1, wskazanymi w opisie przedmiotu zamówienia.

PYTANIE 9: Opis przedmiotu zamówienia nie zawiera informacji pozwalających wszystkim potencjalnym wykonawcom na jednakowe oszacowanie zakresu czynności serwisowych, w szczególności w sytuacji, gdy aktualny stan techniczny opasek znany jest wyłącznie dotychczasowemu wykonawcy. W celu zapewnienia porównywalności ofert oraz równego traktowania wykonawców, wnoszę o wskazanie maksymalnego ilościowego zakresu czynności serwisowych, jakie wykonawcy będą zobowiązani realizować w okresie obowiązywania umowy.

ODPOWIEDŹ 9: Zamawiający nie określa maksymalnego ilościowego zakresu czynności serwisowych. Zakres obowiązków Wykonawcy w zakresie serwisu został wskazany w rozdz. III zapytania ofertowego.

PYTANIE 10: Wnoszę o doprecyzowanie, czy w przypadku całkowitego zużycia lub nienaprawialności opaski Zamawiający dopuszcza wyłączenie danego użytkownika z usługi?

ODPOWIEDŹ 10: Zamawiający nie przewiduje wyłączenia użytkownika z usługi z powodu zużycia lub nienaprawialności opaski. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić ciągłość realizacji usługi zgodnie z zapisami zapytania ofertowego.

PYTANIE 11: Wnoszę o potwierdzenie, że rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą dokonywane wyłącznie za opaski bezpieczeństwa faktycznie używane

w danym miesiącu, tj. aktywne i przypisane do użytkowników końcowych w okresie rozliczeniowym.

ODPOWIEDŹ 11: Rozliczenie będzie dokonywane zgodnie ze złożoną ofertą cenową. Za wykonanie przedmiotu umowy – usługę teleopieki, Zamawiający płacić będzie Wykonawcy wynagrodzenie miesięczne w wysokości iloczynu stawki za świadczenie usługi teleopieki wraz z abonamentem przez miesiąc i liczby użytkowników opasek korzystających z usługi teleopieki w danym miesiącu.

PYTANIE 12: Jaki poziom używalności opasek ma zapewnić Wykonawca?

ODPOWIEDŹ 12: Wykonawca zobowiązany jest zapewnić ciągłość i prawidłowość realizacji usługi teleopieki dla maksymalnie 90 odbiorców. Zamawiający zastrzega możliwości ograniczenia zakresu zamówienia. Minimalna wielkość świadczenia stron wyniesie 50%.

PYTANIE 13: Wykonawca zobowiązany jest zapewnić obsługę telecentrum 24/7/365. Proszę o określenie minimalnej obsady telecentrum jaka jest Wymagana przez Zamawiającego.

ODPOWIEDŹ 13: Zamawiający nie określa minimalnej liczbowej obsady telecentrum. Wymaga jednak zapewnienia odpowiedniej liczby wykwalifikowanych pracowników gwarantujących ciągłość obsługi przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zgodnie z rozdz. III ust. 1.2 lit. f zapytania ofertowego.

PYTANIE 14: Czy Zamawiający przewiduje kontrolę, audyt prowadzonych rozmów, w szczególności iż dopuszcza aby telecentrum obsługiwane było przez opiekunów.

ODPOWIEDŹ 14: Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli realizacji przedmiotu zamówienia, w tym kontroli niezapowiedzianej, zgodnie z rozdz. III ust. 2 pkt 7 zapytania ofertowego. Zamawiający dopuszcza obsługę telecentrum przez opiekunów medycznych, zgodnie z zapisami Programu Korpus Wsparcia Seniorów Moduł II na rok 2026.

PYTANIE 15: Czy telecentrum musi posiadać wpis do Rejestru Podmiotów Leczniczych?

ODPOWIEDŹ 15: Zapytanie ofertowe nie zawiera wymogu posiadania wpisu do Rejestru Podmiotów Leczniczych.

PYTANIE 16: Proszę o określenie SLA dla usług serwisowych.

ODPOWIEDŹ 16: Zamawiający nie określa odrębnych parametrów SLA poza obowiązkami wskazanymi w zapytaniu ofertowym, w szczególności w zakresie naprawy opaski w terminie 7 dni od zgłoszenia awarii.

PYTANIE 17: Proszę o określenie RTO usługi/systemu.

ODPOWIEDŹ 17: Zamawiający nie określa parametru RTO usługi/systemu. Wymagania w zakresie ciągłości realizacji usługi zostały wskazane w zapytaniu ofertowym.

PYTANIE 18: Zgodnie z wymogami OPZ, Zamawiający wymaga całodobowego monitoringu. Wnoszę o doprecyzowanie:

- a) maksymalnego czasu reakcji od odebrania sygnału SOS,
- b) czy czas reakcji ma być jednakowy dla wszystkich zdarzeń (SOS / upadek / brak aktywności).

ODPOWIEDŹ 18:

a) Zapytanie ofertowe nie określa maksymalnego czasu reakcji od odebrania sygnału SOS. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia natychmiastowej reakcji w przypadku zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa odbiorcy teleopieki.

b) Zapytanie ofertowe nie różnicuje czasu reakcji w zależności od rodzaju zdarzenia. Obowiązek reakcji dotyczy każdego sygnału alarmowego zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

.....