### Opis przedmiotu zamówienia

# Wstęp

**Tytuł projektu:** „Teleopieka dla mieszkańców Wrocławia”

**Cel główny projektu**

1. Celem projektu jest poprawa bezpieczeństwa Seniorów w miejscu zamieszkania z wykorzystaniem nowych technologii poprzez:
* dostarczenie urządzeń umożliwiających zdalne świadczenie usługi;
* uruchomienie i dostęp do Centrum Teleopieki;
* zapewnienie sieci pomocowej;
* zapewnienie dostępu do wykwalifikowanego personelu ratowniczego
i teleopiekuńczego;
* zapewnienie szkoleń dla Seniorów z zakresu obsługi urządzeń.

2. Produktami projektu będą:

* Dokument Analizy Przedwdrożeniowej;
* urządzenia telemedyczne i teleopiekuńcze;
* Centrum Teleopieki;
* szkolenia;
* strona internetowa projektu;
* system raportowania.

**Wymagania dotyczące funkcjonalności usługi**

Priorytety wymagań zostały określone w kolumnie „Wymagalność”. Przyjęta Wymagalność jest ściśle powiązana z oceną oferty oraz rygorem wykonalność opisanych wymagań.

Wymagalność:

|  |  |
| --- | --- |
| Musi być | Bezwzględnie wymagana |
| Powinno być  | Dodatkowo punktowana |
| Opcja | Wymaganie uruchomione opcją (niepunktowane) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sygnatura Wymagania** | **Opis Wymagania** | **Wymagalność** |
| **BD** | **Baza Danych** |  |
| BD.01 | Wykonawca musi zapewnić jednolity sposób gromadzenia danych dotyczących Uczestników projektu, w tym w szczególności: naboru lub zmiany uczestnika projektu w trakcie świadczenia usługi, przekazania urządzeń, zwrotów urządzeń, świadczenia usługi oraz pozostałych ważnych informacji ewidencyjnych. Jednolity sposób gromadzenia danych polegać musi na jednorodności zapisu zbieranych danych w zbudowanych lub wykorzystanych do tego celu kartotekach (bez względu na sposoby zbierania tych danych) oraz na zwartej całości zbieranych danych poprzez utworzenie jednej bazy tych danych (Baza Danych). | Musi być |
| BD.02 | Dane dotyczące realizowanego projektu w Bazie Danych muszą być rejestrowane przez Wykonawcę (wprowadzane, zmieniane, usuwane) jak najszybciej, jednak nie później niż 72 godziny od momentu uzyskania informacji lub wystąpienia zdarzenia którego dotyczą. | Musi być |
| BD.03 | Baza Danych musi umożliwiać dostęp (np. poprzez formularz) wyznaczonym pracownikom Zamawiającego do przeglądania na bieżąco danych statystycznych (bez wglądu do danych wrażliwych), które będzie można pobrać według zadanych parametrów np. w postaci raportu/zestawienia. Szczegóły dotyczące parametrów raportu, jego formy i formatu (pdf., xlsx. itp.) zostaną ustalone i zapisane w Analizie Przedwdrożeniowej.  | Musi być |
| BD.04 | Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu dostęp online do danych statystycznych (z wyłączeniem danych wrażliwych) przez cały okres trwania projektu najpóźniej od momentu uruchomienia Etapu III do zakończenia Umowy. | Musi być |
| BD.05 | Dostęp do danych dla użytkowników Zamawiającego musi odbywać się w bezpieczny sposób, który uniemożliwi pozyskanie danych tym kanałem przez nieuprawnione osoby. | Musi być |
| **RE** | **Rekrutacja dla Uczestników Projektu** |  |
| RE.01 | Wykonawca zapewni możliwość zgłoszenia udziału w projekcie dla potencjalnych Uczestników projektu. | Musi być |
| RE.02 | Wykonawca zapewni przygotowanie co najmniej następujących form zgłoszenia do projektu dla potencjalnych Uczestników projektu oraz ich obsługę i infrastrukturę niezbędną do ich obsługi:1. stronę internetową zawierającą formularz do rekrutacji oraz informacje o projekcie postawioną na infrastrukturze zapewnionej przez Wykonawcę;
2. dedykowaną Infolinię;
3. formę papierową dostępną w punkcie stacjonarnym,

które muszą zawierać jednolity wzór formularza oraz informacje o przetwarzaniu danych osobowych. | Musi być |
| RE.03 | Wykonawca zapewni przeprowadzenie procesu rekrutacji zgodnie z ustalonymi przez Zamawiającego zasadami, uwzględniając w rekrutacji etapy: 1. rekrutacji podstawowej:
* czas trwania od dnia zaakceptowania Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej przez okres 2 miesięcy
* wszystkie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b),c)
1. rekrutacji uzupełniającej:
* od momentu zakończenia rekrutacji podstawowej do końca projektu w trakcie świadczenia usługi, w celu uzupełnienia liczby Uczestników Projektu
* co najmniej dwie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b)
 | Musi być |
| RE.04 | Wykonawca zagwarantuje przekazanie potencjalnym Uczestnikom Projektu informacji zwrotnej dot. decyzji o zakwalifikowaniu do projektu, odmowie lub wpisie na listę oczekujących do udziału w projekcie, najpóźniej do 7 dni roboczych przed rozpoczęciem świadczenia usługi. | Musi być |
| **SI** | **Strona Internetowa** |  |
| SI.01 | Wykonawca musi udostępnić domenę o nazwie zaakceptowanej przez Zamawiającego, stworzyć stronę internetową (wraz z grafiką) do celów rekrutacji i informacyjnych, postawić ją we własnym zakresie na odpowiedniej infrastrukturze (+hosting), stworzyć ciekawy i angażujący content (w tym treść opisu), zapewnić grafikę (w tym zdjęcia), wprowadzić content na stronie i udostępnić potencjalnym Uczestnikom projektu. | Musi być |
| SI.02 | Front-end rekrutacji strony internetowej musi zostać zrealizowany zgodnie z zasadami UX. | Musi być |
| SI.03 | Strona internetowa musi być dostosowana graficznie i funkcjonalnie do wymagań Zamawiającego, które zbliżone będą do szablonu i linii kreacyjnej strony internetowej [www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl). Wygląd i działanie Strony Internetowej, jej grafika, formularz zgłoszeniowy muszą być przed uruchomieniem ustalane z Zamawiającym i zaakceptowane przez Zamawiającego. | Musi być |
| SI.04 | Strona internetowa musi zapewniać dostępność cyfrową, zgodnie z wymaganiami WCAG 2.1 co najmniej w zakresie A oraz zgodnie z rozporządzeniami i ustawami obowiązującymi w Polsce w tym zakresie tj. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz Rozporządzeniem 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. System powinien działać zgodnie z prawem na terenie UE. W przypadku zmian w prawie dotyczących wymogów o dostępności cyfrowej Wykonawca musi się do tych zmian dostosować.  | Musi być |
| SI.05 | Strona internetowa musi zawierać co najmniej:* Informacje o przetwarzaniu danych osobowych;
* Regulamin uczestnictwa w projekcie;
* Formularz zgłoszeniowy;
* Opis projektu;
* Numer infolinii;
* Informacje o plikach „cookies”;
* Logotypy: Miasta Wrocław i SmartCity Wrocław.
 | Musi być |
| SI.06 | Strona internetowa musi być responsywna.  | Musi być |
| SI.07 | Wykonawca zapewni dostęp do strony internetowej zawierającej informacje o projekcie wraz z możliwością rejestracji na niej potencjalnych Uczestników projektu oraz jej utrzymanie w czasie trwania projektu, w tym redakcję i zmianę teksu (aktualizacja treści).  | Musi być |
| **DI** | **Dedykowana Infolinia dla Uczestników Projektu** |  |
| DI.01 | Infolinia musi przekazywać informacje co najmniej o:* przetwarzaniu danych osobowych;
* regulaminie uczestnictwa w projekcie;
* możliwości zgłoszenia do projektu;
* płatności wg. Taryfy operatora;
* możliwości wsparcia technicznego.
 | Musi być |
| DI.02 | Infolinia musi umożliwiać powiązanie komunikatu wyboru z potwierdzeniem zapoznania się z: informacją o przetwarzaniu danych osobowych, regulaminem, informacją ogólną o projekcie, nagrywaniu rozmowy. | Musi być |
| DI.03 | Infolinia musi zapewnić, aby Uczestnik Projektu ponosił koszt połączenia do Infolinii nie wyższy, niż Taryfa operatora i koszt połączenia nie może być wyższy od cen rynkowych. | Musi być |
| DI.04 | Infolinia musi umożliwiać zgłoszenie Uczestników do projektu. | Musi być |
| DI.05 | Infolinia musi być dostępna pod co najmniej jednym, stałym przez okres trwania umowy, numerem telefonicznym. | Musi być |
| DI.06 | Rozmowy prowadzone muszą być nagrywane. | Musi być |
| **DIT** | **Dedykowana Infolinia Wsparcia Technicznego dla Uczestników Projektu** |  |
| DIT.01 | Wykonawca ma obowiązek prowadzić Infolinię wsparcia technicznego dla Uczestników Projektu Systemu Teleopieki, w ramach której będzie przyjmował zgłoszenia telefonicznie. | Musi być |
| DIT.02 | Infolinia w tym zakresie będzie dostępna 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. | Musi być |
| DIT.03 | Wykonawca zobowiązany jest do odbierania wszystkich połączeń telefonicznych oraz przyjmowania wszystkich Zgłoszeń od Uczestników Projektu. | Musi być |
| DIT.04 | W przypadku gdy Wykonawca prowadzi rozmowę telefoniczną, połączenia przychodzące, które w tym czasie nie zostaną odebrane muszą zostać zarejestrowane. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego kontaktu zwrotnego. | Musi być |
| DIT.05 | Rozmowy prowadzone muszą być nagrywane. | Musi być |
| **PS** | **Punkt Stacjonarny** |  |
| PS.01 | Wykonawca musi zorganizować Punkt Stacjonarny służący do rekrutacji Uczestników Projektu oraz zapewnić jego obsługę. | Musi być |
| PS.02 | Punkt Stacjonarny będzie dostępny podczas rekrutacji podstawowej raz w tygodniu w dzień roboczy od godziny 9.00 do 14.00. | Musi być |
| PS.03 | Punkt Stacjonarny będzie dostępny podczas rekrutacji podstawowej co najmniej dwa razy w tygodniu w dni robocze od godziny 9.00 do 14.00. | Powinno być  |
| PS.04 | Punkt Stacjonarny będzie dostępny po zakończeniu rekrutacji podstawowej w trakcie rekrutacji uzupełniającej co najmniej raz w tygodniu, w dzień roboczy od godziny 9.00 do 14.00. | Powinno być |
| **U** | **Urządzenia Komunikacyjne** |  |
| **UC** | **Stacjonarne urządzenie głośnomówiące z przyciskiem wsparcia, służące do komunikacji z Centrum Teleopieki (np. centralka, przekaźnik, terminal, moduł komunikacyjny itp.).** |  |
| UC.01 | Wykonawca zapewnieni dostępność 500 stacjonarnych urządzeń głośnomówiących z przyciskiem wsparcia niezbędnych do działania Systemu. | Musi być |
| UC.02 | Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia stacjonarnych urządzeń głośnomówiących z przyciskiem wsparcia niezbędnych do działania Systemu, każdemu Uczestnikowi Projektu. | Musi być |
| UC.03 | Każde urządzenie głośnomówiące z przyciskiem wsparcia musi posiadać instrukcję obsługi i instalacji w języku polskim z wyraźnie wskazanym numerem urządzenia. Instrukcja musi zostać dostarczona Uczestnikowi Projektu wraz z urządzeniem. | Musi być |
| UC.04 | Urządzenie musi posiadać certyfikat CE.  | Musi być |
| UC.05 | Urządzenie musi posiadać „przycisk wsparcia” – umożliwiający połączenie się z Centrum Teleopieki (komunikacja głosowa dwukierunkowa tzn. Uczestnik Projektu i Teleopiekun słyszą siebie nawzajem). | Musi być |
| UC.06 | Urządzenie musi posiadać aktywną przez cały okres trwania Etapu IV Umowy kartę SIM lub e-SIM – bez limitu połączeń głosowych, bez kodu PIN, dzięki której Uczestnik Projektu będzie mógł nawiązywać komunikację z urządzenia do Centrum Teleopieki. | Musi być |
| UC.07 | Karta SIM lub e-SIM pracująca w wydzielonym APN. | Powinno być |
| UC.08 | Karta SIM zamontowana w Stacjonarnym Urządzeniu Głośnomówiącym posiada zabezpieczenie przed jej wymontowaniem (brak możliwości wyjęcia lub wymiany karty sim bez użycia narzędzi).  | Musi być |
| UC.09 | Maksymalna ilość przycisków to 3 – muszą być rozróżnione lub opisane dla osób niedowidzących i niewidomych.  | Musi być |
| UC.10 | Urządzenie musi posiadać przycisk do odbierania połączeń przychodzących. | Musi być |
| UC.11 | Urządzenie musi posiadać podświetlone w ciemności przyciski. | Musi być |
| UC.12 | Urządzenie musi posiadać wbudowany głośnik oraz mikrofon umożliwiający rozmowę (Uczestnik Projektu - Teleopiekun) co najmniej z odległości od 5 do 6 metrów. | Musi być |
| UC.13 | Musi posiadać regulację głośności (dopasowaną do potrzeb lokalizacji i poziomu słuchu Uczestnika Projektu) możliwą do ustawienia zdalnie przez operatora Centrum Teleopieki.  | Musi być |
| UC.14 | Urządzenie musi posiadać klasę szczelności co najmniej IP20. | Musi być |
| UC.15 | Urządzenie posiada klasę szczelności IP65. | Powinno być |
| UC.16 | Urządzenie musi posiadać na tyle czuły mikrofon (czułość na poziomie jak najbliżej 0dB), aby w przypadku wywołania połączenia alarmowego, możliwy był kontakt z Uczestnikiem Projektu niezależnie od pomieszczenia, w którym Uczestnik się znajduje.  | Musi być |
| UC.17 | Możliwość podłączenia co najmniej dwóch „urządzeń z przyciskiem życia”, co jest istotne w sytuacji wspólnego mieszkania Uczestników Projektu w tym samym lokalu mieszkalnym.  | Musi być |
| UC.18 | Automatyczna identyfikacja numeru mobilnego urządzenia z ,,przyciskiem życia” przypisanego do Uczestnika Projektu w przypadku uruchomienia przez niego procedury alarmowej, w sytuacji wspólnego mieszkania co najmniej dwóch Uczestników Projektu w tym samym lokalu mieszkalnym.  | Musi być |
| UC.19 | Komunikacja z Centrum Teleopieki za pośrednictwem sieci GSM działających na terenie Polski. | Musi być |
| UC.20 | Urządzenie musi być przewodowe, z parametrami sieci energetycznej na terenie RP (napięcie 230V, rodzaj wtyczki). | Musi być |
| UC.21 | Urządzenie musi posiadać zasilanie awaryjne w przypadku przerw w dostawie energii elektrycznej.  | Musi być |
| UC.22 | Urządzenie musi automatycznie informować Centrum Teleopieki o przerwie/awarii w dostawie prądu w terminie nie dłuższym niż 2 godziny od zaistnienia tej sytuacji.  | Musi być |
| UC.23 | W przypadku zgłoszeń poprzez „przycisk wsparcia” i braku odpowiedzi ze strony Centrum Teleopieki, urządzenie musi automatycznie kontynuować próby nawiązania kontaktu z Centrum Teleopieki aż do momentu uzyskania połączenia.  | Musi być |
| UC.24 | Urządzenie musi posiadać moduł umożliwiający połączenie z mobilnym urządzeniem z „przyciskiem życia”, np. bluetooth. | Musi być |
| UC.25 | Urządzenie musi automatycznie łączyć się z Centrum Teleopieki w przypadku sygnału alarmowego wywołanego na mobilnym urządzeniu z „przyciskiem życia”. | Musi być |
| UC.26 | Urządzenie musi być dostępne w stonowanych kolorach, dominującym kolorem powinien być czarny, biały lub szary. | Musi być |
| **UP** | **Mobilne urządzenie z „przyciskiem życia” które Uczestnik Projektu ma zawsze przy sobie, także podczas snu oraz kąpieli (np. opaska, zegarek, bransoletka, wisiorek itp.).** |  |
| UP.01 | Wykonawca zapewnieni dostępność 500 mobilnych urządzeń z ,,przyciskiem życia” niezbędnych do działania Systemu. | Musi być |
| UP.02 | Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia mobilnych urządzeń z „przyciskiem życia” niezbędnych do działania Systemu, każdemu Uczestnikowi Projektu. | Musi być |
| UP.03 | Każde urządzenie z „przyciskiem życia” musi posiadać instrukcję obsługi i instalacji w języku polskim z wyraźnie wskazanym numerem urządzenia. Instrukcja musi zostać dostarczona Uczestnikowi projektu wraz z urządzeniem. | Musi być |
| UP.04 | Urządzenie musi posiadać certyfikat CE. | Musi być |
| UP.05 | Urządzenie musi posiadać klasę szczelności co najmniej IP43. | Musi być |
| UP.06 | Urządzenie posiada klasę szczelności IP65. | Powinno być |
| UP.07 | Urządzenie musi być kompatybilne ze stacjonarnym urządzeniem głośnomówiącym oraz łączyć się z nim bezprzewodowo np. poprzez bluetooth (centralka, przekaźnik, terminal, moduł komunikacyjny). | Musi być |
| UP.08 | Waga urządzenia do 25 g. | Musi być |
| UP.09 | Urządzenie musi posiadać przycisk umożliwiający wysłanie sygnału alarmowego tzw. „przycisk życia” do stacjonarnego urządzenia głośnomówiącego z którego sygnał zostanie wysłany do Centrum Teleopieki w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia.  | Musi być |
| UP.10 | „Przycisk życia” musi być dostosowany dla osób niedowidzących.  | Musi być |
| UP.11 | „Przycisk życia” musi być jedynym przyciskiem dedykowanym do wywołania sygnału alarmowego, po którym następuję połączenie głosowe poprzez stacjonarne urządzenie głośnomówiące. | Musi być |
| UP.12 | „Przycisk życia” znajduje się na frontowej części urządzenia i wyróżnia się na obudowie poprzez np. zastosowanie innego materiału niż obudowa, niewielkie uwypuklenie względem powierzchni obudowy urządzenia. | Musi być |
| UP.13 | Regulowany pasek lub łańcuszek wykonany z hipoalergicznego materiału.  | Musi być |
| UP.14 | Trwałość baterii w urządzeniu co najmniej 18 miesięcy. | Musi być |
| UP.15 | Automatyczna identyfikacja urządzenia przypisanego do Uczestnika Projektu w przypadku wezwania pomocy poprzez „przycisk życia”.  | Musi być |
| UP.16 | Urządzenie musi być dostępne w stonowanych kolorach, dominującym kolorem powinien być czarny, biały lub szary. | Musi być |
| **CT** | **Centrum Teleopieki** |  |
| CT.01 | Centrum Teleopieki musi być prowadzone na terenie Polski. | Musi być |
| CT.02 | Wykonawca musi świadczyć usługę całodobowego monitoringu (w języku polskim), przez ratownika medycznego, 24 h/dobę 7 dni w tygodniu i wzywania natychmiastowej pomocy w przypadkach zagrożenia życia, zdrowia i bezpieczeństwa (SOS). | Musi być |
| CT.03 | Wykonawca musi zapewnić dostęp Uczestnikom Projektu do osób posiadających doświadczenie w pracy z osobami starszymi oraz przeszkolonych z zakresu teleopieki. Wykonawca musi przeszkolić osoby w zakresie obsługi i pełnienia dyżurów w Centrum Teleopieki oraz w zakresie realizacji procedur ustalonych w Analizie Przedwdrożeniowej. | Musi być |
| CT.04 | Wykonawca zapewni dyżur psychologa w trybie 12h / dobę, od 8.00 do 20.00 / 7 dni w tygodniu.  | Musi być |
| CT.05 | Wykonawca zapewni co najmniej 5 porad psychologa w miesiącu, dla każdego Uczestnika Projektu objętego dodatkową usługą wsparcia psychologicznego (max. 100 osób).  | Musi być |
| CT.06 | Wykonawca zapewni całodobowy dostęp do ratowników medycznych, tj. osób wykonujących zawód medyczny, które na podstawie przepisów uprawnione są do udzielania świadczeń zdrowotnych, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2022 r. poz. 633). | Musi być |
| CT.07 | Wykonawca zapewni działanie całodobowego dyżuru Centrum Teleopieki w zakresie jego gotowości do wykonania ustalonych z Zamawiającym procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem przycisku alarmowego. | Musi być |
| CT.08 | Wykonawca zapewni utworzenie oraz obsługę tzw. „sieci pomocowej”.  | Musi być |
| **SZ** | **Szkolenia** |  |
| SZU.01 | Wykonawca zapewni Uczestnikom Projektu szkolenia z obsługi urządzeń i ich instalacji, za pomocą dedykowanej infolinii lub w formie stacjonarnej na ich wyraźną prośbę. | Musi być |
| OP | **Opcjonalne zestawienie ilościowe usługi wsparcia psychologicznego** |  |
| OP.01 | Wykonawca zapewni co najmniej 5 porad psychologa w miesiącu, dla każdego Uczestnika Projektu objętego dodatkową usługą wsparcia psychologicznego dla maksymalnie 200 osób, spośród Uczestników Projektu dla których został uruchomiony System oraz którym dostarczone zostały Urządzenia Komunikacyjne. | Opcja |