

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 Przedwdrożeńiowej;
 - 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 rygiem 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	Musi być

	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).	
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 Przedwdrożeńiowej.	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: a) stronę internetową zawierającą formularz do rekrutacji oraz informacje o projekcie postawioną na infrastrukturze zapewnionej przez Wykonawcę; b) dedykowaną Infolinię; c) 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: a) rekrutacji podstawowej: – czas trwania od dnia zaakceptowania Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej przez okres 2 miesiące – wszystkie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b),c) b) rekrutacji uzupełniającej: – od momentu zakończenia rekrutacji podstawowej do końca projektu w trakcie świadczenia usługi, w celu uzupełnienia liczby Uczestników Projektu	Musi być

	– co najmniej dwie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b)	
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 . Wygląd i działanie Strony Internetowej, jej grafika, formularz zgłoszeniowy muszą być przed uruchomieniem ustalone 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	Musi być

	oraz jej utrzymanie w czasie trwania projektu, w tym redakcję i zmianę tekstu (aktualizacja treści).	
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	Połączenia z infolinią muszą być bezpłatne.	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, przełącznik, terminal, moduł komunikacyjny itp.).	

UC.01	Wykonawca zapewni 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	Musi być

	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.	
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 (np. opaska, zegarek, bransoletka, wisiorek itp.).	
UP.01	Wykonawca zapewni 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 (centrałka, przełącznik, 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 następuje 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 8h /dobę, od 9.00 do 17:00 we wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku).	Musi być
CT.05	Wykonawca zapewni co najmniej 5 porad psychologa w miesiącu, dla każdego Uczestnika Projektu objętego dodatkową usługą wsparcia psychologicznego (max. 50 osób). Czas pojedynczej konsultacji z psychologiem – 1h.	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	Musi być

	Centrum Teleopieki w zakresie jego gotowości do wykonania ustalonych z Zamawiającym procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem przycisku alarmowego.	
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 (Czas pojedynczej konsultacji z psychologiem-1h), 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