

Opis Przedmiotu Zamówienia

W związku z finansowaniem przez Zamawiającego działań mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa Seniorów w miejscu zamieszkania (dalej: Projekt) przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia Projektu realizowana przez wyspecjalizowany podmiot, polegająca w szczególności na:

- organizacji naboru do Projektu w celu wyłonienia jego uczestników;
- zapewnieniu infrastruktury organizacyjnej i technicznej umożliwiającej całodobowy monitoring i wsparcie seniorów biorących udział w Projekcie;
- przeprowadzaniu szkoleń dla uczestników Projektu.

W ramach realizacji usługi Wykonawca zapewni Zamawiającemu stały dostęp do danych, w tym danych osobowych (w zakresie określonym w treści umowy wraz z załącznikami), w sposób umożliwiający Zamawiającemu bieżącą kontrolę wykonania usługi.

Zamawiający określa następujące założenia do Projektu oraz usługi:

Tytuł projektu: „Teleopieka dla mieszkańców Wrocławia”

Cel główny projektu

- 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.
- Produktami projektu będą:
 - urządzenia telemedyczne i teleopiekuńcze;
 - Centrum Teleopieki;
 - szkolenia;
 - strona internetowa projektu;
 - system raportowania pełniący również funkcję centralnej platformy kontrolnej dla Zamawiającego



Wymagania dotyczące funkcjonalności usługi

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

Wymagalność:

Musi być	Bezwzględnie wymagana
Powinno być	Dodatkowo punktowana w ramach kryterium oceny ofert: „Dodatkowe funkcjonalności”.
Opcja	Wymagane uruchomienie usługi na żądanie Zamawiającego zgodnie z § 1 pkt 27 oraz § 4 Umowy.

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 urzędów, zwrotów urzędów, 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 muszą być rejestrowane przez Wykonawcę w Bazie Danych systemu informatycznego gromadzącego i udostępniającego dane (wprowadzane, zmieniane, usuwane) jak najszybciej, jednak nie później niż 72 godziny od momentu uzyskania informacji lub wystąpienia zdarzenia którego dotyczą. Bazę Danych udostępnia Wykonawca.	Musi być
BD.03	Baza Danych musi umożliwiać dostęp (np. poprzez umożliwienie obsługi formularza) wyznaczonym pracownikom Zamawiającego do przeglądania danych statystycznych i danych osobowych (tj. imię, nazwisko, nr telefonu Uczestnika), które Zamawiający będzie mógł przeglądać pobrać według zadanych parametrów np. w postaci raportu/ zestawienia w formacie pdf. xlsx. itp.	Musi być
BD.04	Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu dostęp do Bazy Danych online dla danych statystycznych i danych osobowych (tj. imię, nazwisko, nr telefonu Uczestnika) przez cały okres trwania projektu najpóźniej od momentu uruchomienia Etapu II 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. Wykonawca musi zapewnić środki uniemożliwiające nieautoryzowany dostęp na poziomie co najmniej Bazy Danych, usług sieciowych i aplikacji.	Musi być
BD.06	Dostęp do Bazy Danych musi wymagać autoryzacji użytkownika Zamawiającego.	Musi być
BD.07	W przypadku pierwszego (inicjalnego) logowania użytkownika za pomocą hasła startowego aplikacja musi wymagać wykonania zmiany hasła przez użytkownika.	Musi być
BD.08	Podczas ponownego logowania aplikacja nie może podpowiadać żadnych pól identyfikacyjnych (pola „login” i „hasło” muszą zawsze wymagać wypełnienia). Wymaganie nie obejmuje sytuacji wypełniania pól wynikających z zastosowanych ustawień w przeglądarce web, jeżeli interfejs użytkownika Bazy Danych bazuje na niezależnym interfejsie webowym.	Musi być
BD.09	Sesja użytkownika musi podlegać automatycznemu zakończeniu poprzez wylogowanie w przypadku bezczynności zalogowanego użytkownika, trwającej dłużej niż określona w trakcie ustaleń z Zamawiającym ilość minut.	Musi być
BD.10	Wykonawca musi dostarczyć instrukcję użytkowania obsługi Bazy Danych przed uruchomieniem systemu.	Musi być
RE	Rekrutacja dla Uczestników Projektu	
RE.01	Wykonawca zapewni możliwość zgłoszenia udziału w projekcie dla potencjalnych Uczestników Projektu oraz przeprowadzi kwalifikację dotychczasowych 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 Wykonawcy; b) dedykowaną Infolinię; c) formę papierową dostępną w punkcie stacjonarnym, które muszą zawierać jednolity wzór formularza, regulamin rekrutacji i uczestnictwa w projekcie oraz informacje o przetwarzaniu danych osobowych i ich udostępnieniu Zamawiającemu w zakresie: imię, nazwisko oraz nr telefonu.	Musi być
RE.03	Wykonawca zapewni przeprowadzenie procesu rekrutacji zgodnie z ustalonymi przez Zamawiającego zasadami, uwzględniając w rekrutacji etapy:	Musi być

	a) przeprowadzenia procesu kwalifikacji dotychczasowych Uczestników Projektu – czas trwania od dnia podpisania protokołu odbioru Dokumentacji Systemu i samego Systemu przez 1 miesiąc lub do wyczerpania miejsc. – wszystkie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b),c) b) przeprowadzenia rekrutacji uzupełniającej: – od momentu zakończenia przeprowadzenia procesu kwalifikacji do końca świadczenia usługi w celu uzupełnienia liczby Uczestników Projektu – co najmniej dwie dostępne formy rekrutacji: RE.02 a),b)	
RE.04	Wykonawca zagwarantuje przekazanie 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
RE.05	Wykonawca opracuje regulamin procesu rekrutacji i uczestnictwa w projekcie uwzględniając istotne wymagania Zamawiającego zapisane w Umowie i przedstawi do akceptacji Zamawiającemu przed udostępnieniem go Uczestnikom Projektu.	Musi być
SI	Strona Internetowa	
SI.01	Wykonawca musi udostępnić domenę o nazwie zaakceptowanej przez Zamawiającego, stworzyć stronę internetową (wraz z grafiką i tekstami) do celów rekrutacji i informacyjnych, postawić ją we własnym zakresie na odpowiedniej infrastrukturze (+hosting) 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, teksty i formularz zgłoszeniowy muszą być wykonane przez Wykonawcę i przed uruchomieniem ustalone z Zamawiającym i zaakceptowane przez Zamawiającego. Wykonawca przygotowuje zredagowany tekst dla strony internetowej i po zatwierdzeniu tekstu przez Zamawiającego, Wykonawca umieści treść na stronie internetowej. Umieszczony tekst na stronie internetowej zostanie przedstawiony przez Wykonawcę do odbioru przez Zamawiającego jako całość wraz z rozmieszczeniem i formatami. Analogicznie, zasada działania formularza oraz grafika zostanie przed uruchomieniem przedstawiona przez Wykonawcę Zamawiającemu do odbioru, a Zamawiający ostatecznie odbierze elementy również na gotowej stronie .	Musi być

SI.04	Zapewnienie dostępności cyfrowej, 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 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 4 kwietnia 2019 r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 1440) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych z dnia 21 maja 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 773) oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami na terenie Unii Europejskiej. W przypadku zmian powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących wymogów działania Systemu, Wykonawca zobowiązany jest dostosować działanie Systemu do obowiązujących zmian	Musi być
SI.05	Strona internetowa musi zawierać co najmniej: • Informacje o przetwarzaniu danych osobowych; • Regulamin rekrutacji i 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 i dostosowana zarówno do urządzeń webowych jak i mobilnych	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 tekstu (aktualizacja treści). Przed dokonaniem każdej zmiany na stronie internetowej Wykonawca zobowiązany jest uzyskać akceptację ze strony Zamawiającego.	Musi być
DI	Dedykowana Infolinia dla Uczestników Projektu	
DI.01	Infolinia musi przekazywać informacje co najmniej o: • przetwarzaniu danych osobowych; • regulaminie rekrutacji i uczestnictwa w projekcie; • możliwości zgłoszenia do projektu; • płatności wg. taryfy operatora; • możliwości wsparcia technicznego • nagrywaniu rozmowy	Musi być
DI.02	Infolinia musi umożliwiać powiązanie komunikatu wyboru z potwierdzeniem zapoznania się z: informacją o przetwarzaniu danych	Musi być

	osobowych, regulaminem, informacją ogólną o projekcie, nagrywaniu rozmowy.	
DI.03	Uczestnik Projektu musi ponosić koszt połączenia z Infolinią nie wyższy, niż Taryfa operatora i koszt połączenia nie może być wyższy niż ceny rynkowe.	Musi być
DI.04	Infolinia musi umożliwiać zgłoszenie Uczestników do projektu. Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.	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 (w czasie do 30 minut).	Musi być
DIT.05	Rozmowy prowadzone muszą być nagrywane.	Musi być
PS	Punkt Stacjonarny	
PS.01	Wykonawca musi zorganizować Punkt Stacjonarny służący do kwalifikacji i rekrutacji Uczestników Projektu oraz zapewnić jego obsługę.	Musi być
PS.02	Punkt Stacjonarny musi się znajdować w odległości maksymalnie 1 km od Rynku w budynku dostosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.	Musi być
PS.03	Punkt Stacjonarny musi być dostępny podczas kwalifikacji Uczestników Projektu dwa razy w tygodniu w dzień roboczy od godziny 9.00 do 14.00.	Musi być
PS.04	Punkt Stacjonarny musi być dostępny podczas kwalifikacji Uczestników Projektu co najmniej trzy razy 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 najpóźniej w terminie 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi 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 Pracownik Infolinii Projektu/Ratownik Medyczny słyszą siebie nawzajem).	Musi być
UC.06	Urządzenie musi posiadać aktywną przez cały okres trwania Etapu III Umowy kartę SIM lub e-SIM – bez limitu połączeń głosowych, bez kodu PIN, dzięki której Uczestnik Projektu będzie mógł nawiązywać komunikację z urządzeniem 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 na urządzeniu 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 – Pracownik Infolinii Projektu/Ratownik Medyczny) w odległości 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 IP 20	Musi być
UC.15	Urządzenie powinno posiadać 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	Musi być

	niezależnie od pomieszczenia, w którym Uczestnik się znajduje.	
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
UP	Mobilne urządzenie z „przyciskiem życia” które Uczestnik Projektu ma zawsze przy sobie, także podczas snu oraz kąpieli (np. opaska, zegarek, bransoletka, wisior itp.).	
UP.01	Wykonawca zapewni dostępność 500 mobilnych urządzeń z „przyciskiem życia” niezbędnych do działania Systemu przez cały okres trwania Projektu	Musi być
UP.02	Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia mobilnych urządzeń z „przyciskiem życia” niezbędnych do działania Systemu, każdemu Uczestnikowi Projektu najpóźniej w terminie 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi.	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 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	Wykonawca zapewni wymianę urządzenia w przypadku jego awarii w ciągu 24h od przyjęcia zgłoszenia przez cały okres trwania Projektu	Musi być
UP.16	Automatyczna identyfikacja urządzenia przypisanego do Uczestnika Projektu w przypadku wezwania pomocy poprzez „przycisk życia”.	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 oraz zdrowia i bezpieczeństwa.	Musi być
CT.03	Wykonawca musi zapewnić dostęp Uczestnikom Projektu do pracowników Infolinii Projektu - osób posiadających co najmniej 2- letnie doświadczenie w pracy z osobami starszymi oraz przeszkolonych z zakresu teleopieki. Wykonawca musi przeszkolić osoby w zakresie obsługi i pełnienia dyżurów w Centrum Teleopieki. .	Musi być

CT.04	Wykonawca zapewni, że pracownicy Infolinii Projektu będą posiadali wykształcenie wyższe, a także co najmniej 3 letni staż pracy z osobami starszymi kwalifikujący ich do obsługi i pełnienia dyżurów w Centrum Teleopieki.	Powinno być
CT.05	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 2026 r. poz. 156)	Musi być
CT.06	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
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 zwiększenie całodobowego dostępu do Centrum Teleopieki	
OP.01	Wykonawca zapewni całodobowy dostęp do Centrum Teleopieki dla maksymalnie 100 Uczestników Projektu, dla których zostanie uruchomiony System oraz którym dostarczone będą Urządzenia Komunikacyjne	Opcja

UMOWA SLA

Czas reakcji na Zgłoszenie

1. Krytyczność funkcji Systemu jest opisana poprzez 3-stopniową skalę poziomu krytyczności (C1, C2, C3), wyznaczającą jednocześnie ramy czasowe reakcji na zgłoszenie i rozwiązanie incydentu.
2. Zestawienie funkcji i elementów wdrożonego rozwiązania z przypisaniem do poziomu krytyczności zawiera poniższa tabela:

Funkcje i elementy wdrożonego rozwiązania		Poziom krytyczności
---	--	---------------------

1.	Centrum teleopieki – Awaria krytyczna	C1
2.	Centrum teleopieki - Awaria	C2
3.	Urządzenia komunikacyjne (np. centralka, przełącznik, opaska, zegarek, wisiopek)	C1
4.	Sieć transmisji	C1
5.	Stały dostęp do strony internetowej projektu i jej funkcjonalności	C3
5.	Pozostałe	C3

3. Ramy czasowe (deklaracja SLA) reakcji na zgłoszenie (Czas reakcji) i rozwiązanie Incydentu (Czas naprawy) dla poszczególnych poziomów krytyczności zawiera poniższa tabela:

Poziom krytyczności	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowiązywania
C1	15 min	6 h	24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
C2	1 h	24 h	
C3	3 h	48 h	

4. W przypadku zastosowania przez Wykonawcę Obejścia (tymczasowe rozwiązanie umożliwiające zapewnienie funkcjonalności i ciągłości działania przewidzianego w projekcie) Czas naprawy przewidziany powyżej wydłuża się dwukrotnie. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego.

Zasady prowadzenia przez Wykonawcę Infolinii wsparcia technicznego

Infolinia wsparcia technicznego

1. Wykonawca ma obowiązek prowadzić Infolinię wsparcia technicznego dla Uczestników Projektu Systemu teleopieki oraz dla Zamawiającego, w ramach której będzie przyjmował zgłoszenia telefonicznie. Infolinia w tym zakresie będzie dostępna 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. W tym okresie Wykonawca zobowiązany jest do odbierania wszystkich połączeń telefonicznych oraz przyjmowania wszystkich Zgłoszeń od Uczestników Projektu oraz od Zamawiającego. W przypadku gdy Wykonawca prowadzi rozmowę telefoniczną, połączenia przychodzące od Uczestników i Zamawiającego, które w tym czasie nie zostaną odebrane muszą zostać zarejestrowane. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego kontaktu zwrotnego z Uczestnikiem i Zamawiającym, maksymalnie w czasie 30 min.

Obsługa zgłoszeń

1. Wykonawca zobowiązany jest rejestrować wszystkie Zgłoszenia w formie elektronicznej udostępnionej również Zamawiającemu w czasie rzeczywistym. Rejestracja elektroniczna zgłoszeń musi umożliwiać bieżące rejestrowanie Zgłoszeń poprzez Infolinię Wykonawcy oraz nadzór Wykonawcy nad ich wykonaniem wraz z dochowaniem określonych czasów reakcji i napraw określonych w Umowie.
2. Zgłoszenie w zależności od tego czego dotyczy musi zawierać:
3. a) dla urządzeń komunikacyjnych: co najmniej dane dotyczące numerów identyfikacyjnych przekazanych Urządzeń komunikacyjnych, imię i nazwisko Uczestnika projektu oraz jego nr telefonu, datę zgłoszenia oraz opis awarii, wraz z wstępną klasyfikacją poziomu krytyczności;
4. b) w przypadku strony internetowej projektu: imię i nazwisko pracownika Zamawiającego, opis awarii, datę zgłoszenia, klasyfikację poziomu krytyczności
5. Zamawiający musi mieć dostęp online do danych ze zgłoszeń wymienionych w pkt.2 z wyłączeniem pozostałych danych wrażliwych zbieranych przez Wykonawcę niezbędnych do właściwej realizacji Umowy.

6. Wykonawca każdorazowo po rozwiązaniu zgłoszenia dot. awarii musi powiadomić o tym fakcie Zamawiającego

Raportowanie oraz pozostałe ustalenia

1. Wykonawca zobowiązuje się do miesięcznego informowania Zamawiającego o poziomie wywiązania się z prawidłowej obsługi **Infolinii wsparcia technicznego** oraz Zgłoszeń i czasu ich obsługi, poprzez przekazanie Raportu SLA.
2. Raport SLA będzie przekazywany raz w miesiącu w ustalonym przez Kierowników Projektu obu stron terminie i będzie dotyczył danych z każdego miesiąca rozliczeniowego z osobna i określał co najmniej:
 - a) liczbę zgłoszonych Awarii i Awarii Krytycznych wraz z opisem opóźnienia w SLA;
 - b) raport, który będzie prezentował czas złego działania Systemu lub braku działania w podziale na poszczególne grupy przyczyn.

Grupy przyczyn muszą co najmniej odzwierciedlać:

a) dla urządzeń komunikacyjnych:

- brak przesyłania informacji pomiędzy poszczególnymi Urządzeniami komunikacyjnymi,
- brak połączenia stacjonarnego urządzenia głośnomówiącego z siecią GSM;
- zakłócenia poprawnego działania urządzeń komunikacyjnych w warunkach otoczenia sprzętów użytku domowego
- inne wraz z opisem (do ustalenia między Kierownikami projektu)

b) dla strony internetowej projektu:

- przyczynę braku działania strony internetowej projektu podaje Wykonawca zgodnie ze stanem faktycznym

c) dla Centrum Teleopieki:

- przyczynę braku dostępu do Centrum Teleopieki podaje Wykonawca zgodnie ze stanem faktycznym

c) poziom dostępności Systemu dla danego miesiąca.

3. Dostępność systemu musi być na poziomie co najmniej 96,00% w skali miesiąca lub wyższa.
4. Za uprzednim powiadomieniem Wykonawcy, Zamawiający poprzez uprawnionych przedstawicieli wchodzących w skład Zespołu projektowego, lub inne upoważnione



przez Zamawiającego osoby ma prawo do kontrolowania prawidłowości działania Infolinii wsparcia technicznego, czasu reakcji na Zgłoszenie oraz obsługi zgłoszeń włączając w to przeprowadzenie czynności kontrolnych, w tym w miejscu, w którym funkcjonuje dana infrastruktura Wykonawca po otrzymaniu powiadomienia o kontroli ma obowiązek umożliwienia przeprowadzenia Zamawiającemu czynności kontrolnych w terminie najpóźniej 3 dni roboczych od otrzymania powiadomienia .

5. Wykonawca ma obowiązek współpracować z Zamawiającym w ramach wyjaśnienia niezgodności związanych z przekazywanymi raportami oraz danymi udostępnianymi na bieżąco przez Wykonawcę.

Załącznik nr 3 do Umowy nr
z dnia r.

Protokół odbioru

dot. Umowy nr z dnia.....

Niniejszy protokół stanowi podstawę do odbioru Etapu... zgodnie z Umową nr z dnia.....

W skład którego wchodzi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Powyższe elementy odbieranego Etapu..... zostały wykonane bez zastrzeżeń.

Uwagi Stron:.....

.....
.....

Zamawiający



Wykonawca

Załącznik nr 3 do Umowy nr
z dnia r.

Protokół odbioru

dot. Umowy nr z dnia.....

Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT za zrealizowanie świadczenia usługi za miesiąc..... w Etapie III zgodnie z Umową nr z dnia.....

W trakcie miesiąca.....z usługi dostępu do Systemu skorzystało:.....Uczestników Projektu.

Uwagi Stron:.....
.....
.....

Zamawiający

Wykonawca

Załącznik nr 4 do Umowy nr
z dnia r.

**Szczegółowe wymagania dotyczące dokumentacji
Systemu**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a smaller, more complex flourish.

I. Cel dokumentu

Dokument zawiera szczegółowe wymagania dotyczące formy oraz zawartości dokumentacji dostarczanej przez Wykonawcę wraz z Systemem.

II. Zakres wymagań dotyczący dokumentacji

1. Uwagi i wymagania ogólne

- 1) Dokumentacja powinna zostać dostarczona w wersji elektronicznej edytowalnej i dodatkowo w wersji papierowej. W związku z powyższym wersja elektroniczna powinna być dostarczona dla:
 - a) dokumentów tekstowych w formacie PDF z możliwością przeszukiwania, również wyrazów z polskimi znakami i możliwością zaznaczania kopiowania treści,
 - b) dokumentów tekstowych w formacie DOC (lub innym ogólnie dostępnym formacie edytowalnym).
- 2) W przypadku diagramów, schematów dostarczonych w ramach dokumentacji powinny one być dostarczone w narzędziu zgodnym z notacjami UML, BPMN, Archimate i zapisane w formacie umożliwiającym ich przeglądanie w dostępnych publicznie i darmowych narzędziach, wraz ze wskazaniem źródła ich pobrania lub poprzez dostarczenie niezbędnego do przeglądania oprogramowania w ramach projektu.
- 3) Zawartość dokumentacji powinna być czytelna (dotyczy grafik, wykresów, diagramów).
- 4) Zalecenia Zamawiającego w odniesieniu do wymagań edytorskich:
 - a) szablon dokumentu z wymaganymi elementami zgodny z standardem obowiązującym u Zamawiającego (zostanie przekazany Wykonawcy),
 - b) preferowany format dokumentacji (wielkość strony) -A4,
 - c) czcionka o kroju Verdana,
 - d) wersjonowanie dokumentacji - format wersji n.xx gdzie n oznacza numer kolejnej zatwierdzonej wersji dokumentu, xx - numer kolejnej wersji opiniowanej, roboczej.

III. Opis Systemu

Opis techniczny Systemu powinien obejmować:

1. Schemat blokowy Systemu wraz z opisem jego składowych oraz przepływu i przetwarzania danych w Systemie oraz diagramy budowy i struktury Systemu na potrzeby aktualizacji Modelu Danych prowadzonego przez Zamawiającego, które muszą zawierać:
 - a) graficzne odwzorowanie modułów funkcjonalnych Systemu i ich komponentów logicznych,
 - b) punkty styku komponentów w obrębie modułów oraz punkty styku pomiędzy modułami (nazwy i definicje punktów styku wyjaśniające ich rolę i zasady działania),
 - c) rzeczywiste lub potencjalne zewnętrzne punkty styku Systemu do komunikacji z

innymi systemami/aplikacjami, z którymi powinien współpracować (w przypadku gdy taka komunikacja została wdrożona lub System ma taką możliwość),

- d) kierunki przepływu danych/informacji pomiędzy modułami w obrębie Systemu,
 - e) diagram struktur bazodanowych systemu zawierający graficzne odzwierciedlenie tabel wraz z kolumnami, kluczami, relacjami pomiędzy tabelami oraz opisem danych (nazwy tabel, nazwy pól, typ danych, opis danych, opis kluczy głównych i/lub obcych) – dla usług SaaS wymagane niezbędne w przypadku przekazywania Zamawiającemu kopii systemu/kopii bazy danych systemu.
2. Diagram wdrożenia (deployment diagram) obejmujący wszystkie składowe Systemu (w nomenklaturze UML: węzły, środowiska wykonawcze, komponenty/artefakty), wraz ze ścieżkami komunikacji pomiędzy składowymi oraz Systemami zewnętrznymi z opisem wykorzystywanych protokołów i portów wszystkich uruchomionych w Systemie usług.

IV. Licencje i gwarancje

1. Licencje - w dokumentacji, wykonawca zobowiązany jest przedstawić listę wszystkich licencji na dostarczone oprogramowanie wraz z opisem sposobu licencjonowania. Opis powinien dotyczyć wszystkich aplikacji wymagających licencjonowania (aplikacje, systemy operacyjne, bazy danych, urządzenia i inne).

Lista licencji na oprogramowanie powinna zawierać:

- 1) Nazwę oprogramowania.
- 2) Sposób licencjonowania (np. procesor, użytkownik; informacje o metryce, uprawnieniach, ograniczeniach).
- 3) Ilości, rodzaje licencji (np. enterprise, standard) oraz poziom licencji.
- 4) Numer licencji.

V. Procedury

1. Procedury eksploatacyjne

Procedury mające na celu zabezpieczenie, bieżące utrzymanie

- 1) zapewnienie wysokiej niezawodności działania Systemu.
- 2) Przekazanie inicjalnych haseł do kont administracyjnych Systemu wraz z procedurą bezpiecznej zmiany haseł (bez wpływu na funkcjonowanie Systemu).

VI. Dokumentacja użytkownika

W przypadku dokumentacji eksploatacyjnej, w której przewidziane są różne kategorie użytkowników, należy uwzględnić instrukcje dla wszystkich grup użytkowników.

Minimalna zawartość dokumentacji dla użytkownika powinna obejmować:

- 1. Instrukcję rozpoczęcia, zawieszania i zakończenia pracy w Systemie.
- 2. Instrukcję użytkownika zawierającą opis wykonywania zadań w Systemie z uwzględnieniem różnych wariantów ich wykonania.
- 3. Szczegółowy opis funkcjonalności Systemu.
- 4. Opis ścieżek obsługi procesów.
- 5. Dokładny opis raportów generowanych w Systemie. Opis powinien zawierać



informacje dotyczące parametryzacji, filtrowania i innych elementów personalizacyjnych dostępnych dla użytkownika oraz proces eksportowania raportów do narzędzi zewnętrznych.

6. Opis komunikatów błędów wraz z podaniem rozwiązań.
7. Przedstawienie systemu pomocy.
8. Instrukcja pracy awaryjnej.

VII. Wymagania dodatkowe dla dokumentacji dotyczącej usług w architekturze chmury obliczeniowej

W przypadku rozwiązań opartych na modelu przetwarzania w chmurze obliczeniowej gdzie przetwarzane są dane osobowe, dostarczona dokumentacja powinna zawierać między innymi:

1. Informację o lokalizacjach serwerów na których przetwarzane są lub mogą być przetwarzane dane, z uwzględnieniem CPD głównych i zapasowych.
2. Wskazanie sposobu oraz zasad dostępu do dokumentacji dotyczącej zasad bezpieczeństwa oraz środków technicznych przyjmowanych w poszczególnych centrach przetwarzania danych.
3. Listę zawierającą podwykonawców i współpracujących instytucji mających udział w realizacji usługi chmurowej wraz ze wskazaniem roli każdego z tych podmiotów w procesie przetwarzania danych osobowych.
4. Procedurę raportowania incydentów bezpieczeństwa w zakresie powierzonych danych.

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Niniejszą informację otrzymuje Pani/Pan w związku z obowiązkami określonymi w art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 4 maja 2016 r. L 119/1).

Administrator danych osobowych (ADO)

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Wrocławia, z którym można się skontaktować w następujący sposób:

- ☐ listownie na adres: Prezydent Wrocławia, Urząd Miejski Wrocławia, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław;
- ☐ za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: wpm@um.wroc.pl
- ☐ telefonicznie: 71 777 8210

Cele przetwarzania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy, w celach kontaktowych i wymiany korespondencji lub innych form kontaktu.

Podstawy prawne przetwarzania

Będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. prawnie uzasadniony interes administratora, jakim jest realizowanie umowy.

Kategorie przetwarzanych danych

Będziemy przetwarzać następujące kategorie Pani/Pana danych osobowych: imię i nazwisko, stanowisko/funkcja, dane zawarte w upoważnieniach/pełnomocnictwach, dane zawarte w kwalifikowanych podpisach elektronicznych

Źródło pochodzenia danych

Pani/Pana dane osobowe pozyskane zostały od Pani/Pana pracodawcy, podmiotu zatrudniającego lub podmiotu współpracującego.

Okres retencji danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy.

Odbiorcy danych

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- podmioty przetwarzające dane na zlecenie administratora
- podmioty, którym administrator udostępnił dane
- podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa
- podmioty prowadzące działalność pocztową lub kurierską]

Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie zawartej umowy z administratorem i tylko zgodnie z jego poleceniami.

Przysługujące prawa

Przysługuje Pani/Panu:

- prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym);
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych;
- prawo do przenoszenia danych;
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



Inspektor Ochrony Danych

W Urzędzie wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych. Jest to osoba, z którą można się kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Pani/Panu praw związanych z przetwarzaniem danych.

Z Inspektorem można skontaktować się w następujący sposób:

- listownie na adres: al. M. Kromera 44, 51-163 Wrocław
- przez e-mail: iod@um.wroc.pl
- telefonicznie: 71 777 77 24.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Pani/Pana dane nie będą podlegały profilowaniu lub zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

KLAUZULA INFORMACYJNA INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Niniejszą informację otrzymuje Pani/Pan w związku z obowiązkami określonymi w art. 14 ust 1 i ust 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 4 maja 2016 r. L 119/1).

Administrator danych osobowych (ADO)

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Wrocławia, z którym można się skontaktować w następujący sposób:

- listownie na adres: Prezydent Wrocławia, Urząd Miejski Wrocławia, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bpr@um.wroc.pl
- telefonicznie: 71 777 82 80.

Cele przetwarzania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu w celu realizacji zadania własnego Gminy Wrocław z zakresu ochrony zdrowia pod nazwą: „**Teleopieka dla mieszkańców Wrocławia**”, w celu nadzoru nad wykonaniem projektu, jego kontroli, oceny działań oraz ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, w formie kontaktu telefonicznego.

Dane osobowe zostały pozyskane od

Kategorie danych:

imię, nazwisko, numer telefonu

Podstawy prawne przetwarzania

Będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w celu:

- wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym - **art. 6 ust. 1 lit. E RODO** oraz **art. 7 ust. 1 pkt 5) Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym** (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 662), tj. wykonywania zadań własnych gminy w zakresie ochrony zdrowia;

Okres retencji danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy, a w celach związanych z dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami do czasu przedawnienia tych roszczeń.

Odbiorcy danych

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:



- dostawcy usług IT
- podmioty przetwarzające dane na zlecenie administratora
- podmioty, którym administrator udostępnił dane
- podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa
- podmioty prowadzące działalność pocztową lub kurierską
- osoby fizyczne posiadające wiedzę specjalistyczną i występujące w postępowaniu w charakterze biegłego

Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie zawartej umowy z administratorem i tylko zgodnie z jego poleceniami.

Przysługujące prawa

Przysługuje Pani/Panu:

- prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym);
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych;
- prawo do przenoszenia danych;
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Inspektor Ochrony Danych

W Urzędzie wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych. Jest to osoba, z którą można się kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Pani/Panu praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem można skontaktować się w następujący sposób:

- listownie na adres: al. M. Kromera 44, 51-163 Wrocław
- przez e-mail: iod@um.wroc.pl
- telefonicznie: 71 777 77 24.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Co do zasady Pani/Pana dane nie będą transferowane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Pani/Pana dane nie będą podlegały profilowaniu lub zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.