

## ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIA

Zespół Ośrodków Wsparcia w Lublinie informuje, że w zamówieniu publicznym prowadzonym w trybie podstawowym na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy Pzp z dnia 11.09.2019 r. na „Usługę teleopieki dla 200 Seniorów, mieszkańców miasta Lublin, finansowaną z budżetu Gminy Lublin”, w dniu 12.03.2021 r., wpłynęły zapytania, na które Zamawiający udziela następujących odpowiedzi:

### **Pytanie nr 1**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - urządzenie do komunikacji

Wymaganie: Materiał wykonania - części opaski mające kontakt ze skórą są hipoalergiczne

Pytanie 1: Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Materiał wykonania - części opaski mające kontakt ze skórą są nietoksyczne"

### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

### **Pytanie nr 2**

Wymaganie: Rodzaj zapięcia - jak najłatwiejsze, z możliwością regulacji długości paska bez fizycznej ingerencji.

Pytanie 2: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "bez fizycznej ingerencji"?

### **Odpowiedź**

Regulacja długości paska powinna być jak najłatwiejsza i możliwa do przeprowadzenia przez samego użytkownika, bez użycia dodatkowych narzędzi, skracania długości paski i robienia otworów.

### **Pytanie nr 3**

Wymaganie: Czas działania opaski w stanie czuwania, bez żadnych działań ze strony użytkownika (jak np. wykonywanie połączeń) – minimum 48 godzin

Pytanie 3: W celu zapewnienia odpowiedniej częstotliwości przesyłania danych, sugerujemy zmianę zapisu na "minimum 36 godzin".

Osiągnięcie takiego czasu działania opaski (48 godzin) na jednym ładowaniu wiąże się z koniecznością ograniczenia częstotliwości i zakresu przesyłanych danych, co będzie miało wpływ na jakość świadczonej usługi.

### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian. Zamawiający nie dopuszcza ograniczenia częstotliwości i zakresu przesyłanych danych.

#### **Pytanie nr 4**

Wymaganie: Zasięg sieci 100% terenu Miasta Lublin

Pytanie 4: Zasięg sieci jest niezależny od dostawcy usług teleopiekuńczych, lecz operatora GSM. Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "Komunikacja GSM - wykorzystywanie powszechnie dostępnych technologii GSM".

#### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

Zasięg sieci 100% miasta Lublin oznacza zasięg sieci GSM obejmujący teren w granicach administracyjnych miasta Lublin. Wykonawca winien wybrać takiego operatora lub operatorów telekomunikacyjnych GSM którzy zapewnią dostępność usługi dla wszystkich użytkowników zamieszkałych w granicach administracyjnych miasta Lublin. Jeżeli urządzenie (opaska) proponowane przez Wykonawcę nie zapewni zasięgu wewnątrz mieszkania użytkownika, Wykonawca na własny koszt zainstaluje dodatkowe urządzenia umożliwiające prawidłową łączność użytkownika opaski z telecentrum.

#### **Pytanie nr 5**

Wymaganie: Zapewnienie odpowiedniej puli danych do komunikacji z centrum teleopieki z normalną prędkością

Pytanie 5: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "normalna prędkość"?

#### **Odpowiedź**

Wykonawca zapewni odpowiednią pulę danych niezbędną do komunikacji opaski z telecentrum zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ przez cały okres trwania umowy. Zamawiający przez „normalną prędkość” rozumie: Komunikacja opaski z telecentrum musi przebiegać w sposób niezawodny i nieprzerwany bez opóźnień wynikających z przekroczonego limitu transferu danych.

#### **Pytanie nr 6**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, Wymagane funkcje systemu

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać datę i godzinę zdjęcia i założenia opaski.

Pytanie 6: Prosimy o zmianę zapisu na następujący: "System musi odbierać, rejestrować i przechowywać moment zdjęcia opaski oraz wyświetlać informację czy klient ma założoną opaskę".

Przesyłanie zbyt dużej liczby informacji wiąże się z koniecznością ciągłej synchronizacji urządzenia i tym samym powoduje szybsze zużywanie baterii.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

#### **Pytanie nr 7**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać czas trwania ładowania baterii i poziom jej naładowania.

Pytanie 7: Prosimy o usunięcie fragmentu zapisu dotyczącego "czasu trwania ładowania baterii". Przesyłanie zbyt dużej liczby informacji wiąże się z koniecznością ciągłej synchronizacji urządzenia i tym samym powoduje szybsze zużywanie baterii.

### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

### **Pytanie nr 8**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać zapis rozmów operatora z użytkownikiem.

Pytanie 8: Czy Zamawiający dopuszcza przechowywanie tych danych poza systemem do monitorowania opasek? Czy Zamawiający wymaga nadania dostępu do tego systemu?

### **Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza przechowywanie takich danych poza systemem do monitorowania opasek pod warunkiem, że alternatywna metoda (system) zapewnia rzetelny sposób rejestracji i system będzie w sposób usystematyzowany rejestrował czynności jakie wykonał operator włącznie z datą i godziną w jakim zostały przeprowadzone.

### **Pytanie nr 9**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać rejestr czynności jakie wykonał operator włącznie z datą i godziną w jakim zostały przeprowadzone.

Pytanie 9: Czy Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności wykonanych przez operatora?

### **Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie powyższych czynności wykonanych przez operatora.

### **Pytanie nr 10**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać rejestr czynności jakie wykonał operator włącznie z datą i godziną w jakim zostały przeprowadzone.

Pytanie 10: Czy Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności wykonanych przez operatora?

### **Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności wykonanych przez operatora.

### **Pytanie nr 11**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać rozmowy telefoniczne z innymi numerami przypisanymi do użytkownika.

Pytanie 11: Czy Zamawiający dopuszcza przechowywanie tych danych poza systemem do monitorowania opasek? Czy Zamawiający wymaga nadania dostępu do tego systemu?

### **Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza przechowywanie takich danych poza systemem do monitorowania opasek pod warunkiem, że alternatywna metoda (system) zapewnia rzetelny sposób rejestracji i będzie w sposób usystematyzowany przechowywać dane o ewentualnych naprawach gwarancyjnych, wadach technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem.

### **Pytanie nr 12**

Wymaganie: System musi odbierać, rejestrować i przechowywać dane dotyczące ewentualnych napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem takich jak:

- wymiana opaski z powodu ukrytej wady
- pozostałych problemów technicznych np. z baterią, problemów z łącznością.

Pytanie 12: Czy Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności dotyczących napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem?

### **Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności dotyczących napraw gwarancyjnych, wad technicznych i innych występujących problemów z urządzeniem.

### **Pytanie nr 13**

Wymaganie: System musi umożliwiać generowanie bilingów połączeń i raportów wszystkich rejestrowanych zdarzeń dla poszczególnych użytkowników, jak i grup użytkowników.

Pytanie 13: Czy Zamawiający dopuszcza generowanie bilingów połączeń spoza systemu do monitorowania opasek?

Czy Zamawiający dopuszcza manualne tworzenie raportów wszystkich zarejestrowanych zdarzeń?

### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

### **Pytanie nr 14**

Wymaganie: System musi umożliwiać zdalną aktualizację danych użytkownika.

Pytanie 14: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "zdalna aktualizacja danych użytkownika"?

### **Odpowiedź**

Wykonawca dokona bez udziału Zamawiającego zdalnej aktualizacji danych użytkownika takich jak np. dane teleadresowe czy nazwy przyjmowanych leków itp.

### **Pytanie nr 15**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, Procedury systemu

Wymaganie: System monitorowania opasek musi mieć zaimplementowane funkcje dostępne w czasie rzeczywistym dla Zamawiającego umożliwiające kontrolę liczby aktywnych opasek.

Pytanie 15: Czy Zamawiający wymaga zbiorczego zestawienia liczby aktywnych opasek?

### **Odpowiedź**

Zamawiający wymaga co najmniej dostępu w czasie rzeczywistym do funkcji systemu umożliwiającej kontrolę liczby aktywnych opasek.

### **Pytanie nr 16**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, Kwalifikacje pracowników

Wymaganie: Do obsługi w centrum wymagana jest obecność: przynajmniej jednego ratownika medycznego lub ratownika przez siedem dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Osoby zatrudnione na tych stanowiskach muszą posiadać kwalifikacje zgodne z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. 2020 poz. 882 t.j.)

Pytanie 16: Prosimy o usunięcie zapisów związanych z wymogiem zatrudnienia ratowników na podstawie umowy o pracę. Ratownicy, którzy gwarantują wysoką jakość świadczonej usługi teleopieki niejednokrotnie preferują inne formy zatrudnienia. Dzięki świadczeniu swoich usług np. w ramach systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego, zdobywają doświadczenie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, co podnosi jakość obsługi pacjentów w ramach teleopieki.

Rozumiemy chęć zagwarantowania przez Zamawiającego odpowiedniej obsady osób do świadczenia usługi teleopieki. Natomiast zapewnienie najwyższej jakości oraz odpowiedniej liczebnie obsady jest bardziej prawdopodobne, kiedy ratownicy mogą korzystać z preferowanej przez nich formy zatrudnienia.

### **Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

### **Pytanie nr 17**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, Zadania pracowników centrum teleopieki.

Wymaganie: Nawiązywanie kontaktu z użytkownikiem po odebraniu alarmu

Pytanie 17: Jak Zamawiający rozumie pojęcie "alarm"? Czy pojęcie to jest tożsame ze zdarzeniem wygenerowanym przez pacjenta w związku z naciśnięciem przycisku SOS?

### **Odpowiedź**

Pod pojęciem „alarmu” Zamawiający rozumie, zarejestrowanie w systemie naciśnięcia przycisku SOS lub innego nie standardowego parametru typu np.: upadek, brak tętna.

### **Pytanie nr 18**

Wymaganie: Kontakt z podanym numerem telefonu wyznaczonym przez użytkownika w celu weryfikacji wystąpienia alarmu

Pytanie 18: Jak Zamawiający rozumie pojęcie "alarm"? Czy pojęcie to jest tożsame ze zdarzeniem wygenerowanym przez pacjenta w związku z naciśnięciem przycisku SOS?

### **Odpowiedź**

Pod pojęciem „alarmu” Zamawiający rozumie, zarejestrowanie w systemie naciśnięcia przycisku SOS lub innego nie standardowego parametru typu np.: upadek, brak tętna.

### **Pytanie nr 19**

Wymaganie: Wezwanie pomocy

Pytanie 19: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "wezwanie pomocy"?

### **Odpowiedź**

Pracownik telecentrum niezwłocznie po odebraniu sygnału alarmu i ocenie sytuacji powiadomi służby ratunkowe.

**Pytanie nr 20**

Wymaganie: Utrzymanie kontaktu z użytkownikiem do momentu przybycia pomocy

Pytanie 20: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "wezwanie pomocy"?

**Odpowiedź**

Pracownik telecentrum niezwłocznie po odebraniu sygnału alarmu i ocenie sytuacji powiadomi służby ratunkowe.

**Pytanie nr 21**

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, Pozostałe wymagania.

Wymaganie: System musi rejestrować czynności operatorów dotyczące użytkowników, w szczególności datę, czas i treść wprowadzanych lub modyfikowanych zapisów, takich jak:

- zmiana danych pacjenta
- działania prowadzone po uruchomieniu alarmu.

Pytanie 21: Czy Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności wykonanych przez operatora?

**Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza manualne rejestrowanie czynności wykonanych przez operatora.

**Pytanie nr 22**

Wymaganie: Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu od pierwszego dnia obowiązywania umowy. Wykonawca przekaze dane do logowania w systemie monitorowania opasek, adres strony internetowej, login i hasło w dniu podpisania umowy.

Pytanie 22: Czy Zamawiający mógłby doprecyzować do jakiego rodzaju danych chciałby mieć dostęp?

**Odpowiedź**

Zamawiający wymaga, aby udostępniona część danych systemu umożliwiła co najmniej kontrolę liczby aktywnych opasek.

**Pytanie nr 23**

Wymaganie: Do obowiązków Wykonawcy należy przeprowadzenie skutecznego szkolenia instruktażowego przyszłych użytkowników opasek.

Pytanie 23: Czy Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie instruktażu w ramach połączenia telefonicznego z pacjentem?

**Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie instruktażu użytkownika w ramach połączenia telefonicznego. Szczegółowy opis szkolenia nowego użytkownika opisano w dziale III pkt 3.2. ppkt 26 SWZ.

#### **Pytanie nr 24**

Wymaganie: W przypadku niewykonania przez nowego użytkownika połączenia testowego w ciągu 48h od początku monitorowania kontakt z nim w celu ustalenia przyczyny

Pytanie 24: Prosimy o usunięcie zapisu - jest niespójny z pozostałymi zapisami. Połączenia testowe mają być wykonywane w ramach instruktażu, a przeprowadzenie instruktażu jest warunkiem rozpoczęcia monitoringu.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy poprzez usunięcie z § 4 Opis przedmiotu zamówienia ust. 18 pkt 10 oraz z SWZ dział III ust 3.2 pkt 18 ppkt 10: „w przypadku nie wykonania przez nowego użytkownika połączenia testowego w ciągu 48h od początku monitorowania kontakt z nim w celu ustalenia przyczyny”.

#### **Pytanie nr 25**

Wymaganie: Wykonawca rozpocznie monitorowanie opasek wg. harmonogramu na podstawie listy użytkowników przekazanej przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy:

- min. 100 opasek – do 15 dnia licząc od dnia podpisania umowy
- min. 150 opasek – do 22 dnia licząc od dnia podpisania umowy
- pozostałe opaski z listy (do liczby 200) do 30-ego dnia licząc od dnia podpisania umowy.

Pytanie 25: Czy Zamawiający jest w stanie określić maksymalny limit usług, które chciałby uruchomić w danym dniu roboczym?

Czy dostarczenie opasek do pacjentów spoczywa na Wykonawcy?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 3 Termin realizacji przedmiotu umowy ust. 1:  
„ Umowa zawarta jest na czas określony od ..... do 31.12.2022 r.  
(data podpisania umowy)

Zamawiający zmienia treść umowy w § 3 Termin realizacji przedmiotu umowy ust. 2:  
„Wykonawca rozpocznie monitorowanie opasek, na podstawie listy użytkowników przekazanej przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy, w terminie 30 dni od daty podpisania umowy.”

Zamawiający zmienia treść SWZ w dziale IV Termin wykonania zamówienia:  
„ Od ..... r. do 31.12.2022 r.  
(data podpisania umowy)

Wykonawca rozpocznie monitorowanie opasek, na podstawie listy użytkowników przekazanej przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy, w terminie 30 dni od daty podpisania umowy.”

Dostarczenie opasek do użytkowników spoczywa na Wykonawcy.

**Pytanie nr 26**

Wymaganie: Stałe monitorowanie stanu technicznego opasek

Pytanie 26: Czy Zamawiający mógłby doprecyzować jakie konkretnie parametry techniczne miałyby być monitorowane i na jakiej zasadzie?

**Odpowiedź**

Pod pojęciem „stałe monitorowanie stanu technicznego opasek” Zmawiający rozumie, wychwytywanie, weryfikacja i reagowanie na sygnały zarejestrowane w systemie i otrzymane od użytkowników świadczące o nieprawidłowej pracy opaski.

**Pytanie nr 27**

Wymaganie: W przypadku awarii opaski bezzwłoczna interwencja w celu wymiany

Pytanie 27: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "bezzwłoczna"?

**Odpowiedź**

W przypadku zgłoszenia usterki urządzenia (w tym karty SIM) Wykonawca zapewni bezzwłoczną tzn. bez zbędnej zwłoki wymianę urządzenia nie później jednak niż w ciągu trzech dni roboczych licząc od dnia zgłoszenia usterki.

**Pytanie nr 28**

Wymaganie: W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, Wykonawca bez udziału Zamawiającego, wymienia opaskę, zachowując ciągłość monitorowania Seniora lub podejmuje inne działanie spełniając warunek - czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 48 godzin od pełnego naładowania.

Pytanie 28: Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób: "W przypadku spadku pojemności baterii poniżej zadeklarowanego czasu, Wykonawca bez udziału Zamawiającego, wymienia opaskę, zachowując ciągłość monitorowania Seniora lub podejmuje inne działanie spełniając warunek – czas działania opaski w stanie czuwania nie może być krótszy niż 32 godzin od pełnego naładowania. Opaska jest wymieniana na wniosek Seniora".

**Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

**Pytanie nr 29**

Wymaganie: W przypadku zgłoszenia usterki urządzenia (w tym karty SIM) Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę urządzenia w ciągu dwóch dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki.

Pytanie 29: Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób: "W przypadku zgłoszenia usterki urządzenia (w tym karty SIM) Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę urządzenia w ciągu siedmiu dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki"

W przypadku rezygnacji uczestnika z usługi teleopieki Wykonawca odbierze opaskę od uczestnika lub Zamawiającego. Wykonawca zapewni w terminie nie dłuższym niż 14 dni bezpłatne przekazanie odnowionego urządzenia i rozpoczęcie monitorowania nowego uczestnika wskazanego przez Zamawiającego.



### **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 4 ust. 12 pkt 2 oraz w SWZ dział III ust 3.2 pkt 12 ppkt 2: „*W przypadku zgłoszenia usterki urządzenia (w tym karty SIM) Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę urządzenia w ciągu trzech dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki.*”

### **Pytanie nr 30**

Wymaganie: Za datę rezygnacji uczestnika przyjmuje się datę przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego, drogą elektroniczną informacji o zmianie uczestnika i miejscu odbioru opaski. W przypadku gdy opaska została przekazana Zamawiającemu przekazanie powyższej informacji oznacza, że opaska jest gotowa do odebrania.

Pytanie 30: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem "odnowione urządzenie"?

### **Odpowiedź**

Przez pojęcie "odnowione urządzenie" Zamawiający rozumie:

Wykonawca bez dodatkowej zapłaty dokona:

- odnowienia urządzenia – oczyszczenia, zdezynfekowania i ponowne zapakowanie,
- sprawdzenia zgodności parametrów opaski z wymaganiami SWZ – sprawdzenie między innymi pojemności i czasu ładowania baterii,
- wymiany wyeksploatowanych elementów urządzenia – w przypadku wystąpienia takiej konieczności.

### **Pytanie nr 31**

Wymaganie: Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego, udostępni Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi wg. stanu na żądany dzień (maksymalny czas realizacji żądania trzy dni robocze).

Pytanie 31: Prosimy o zmianę zapisu w następujący sposób: "Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego, udostępni Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi wg. stanu na żądany dzień (maksymalny czas realizacji żądania pięć dni roboczych).

### **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 4 ust 13 pkt 1 oraz w SWZ dział III ust 3.2 pkt 13 ppkt 1 na poniższy: " *Wykonawca, do 5 dnia miesiąca następnego, prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej miesięczny raport, dostępny do edycji w jednym z ogólnodostępnych formatów np: .xls, .xlsx, .ods wg stanu na ostatni dzień miesiąca (Wzór raportu wykonanej usługi – Załącznik nr 2 do umowy).*"

Zamawiający zmienia treść umowy w § 4 ust 13 pkt 2 oraz w SWZ dział III ust 3.2 pkt 13 ppkt 2 na poniższy: " *Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego, udostępni Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi wg. stanu na żądany dzień (maksymalny czas realizacji żądania pięć dni roboczych)*"

### **Pytanie nr 32**

Dotyczy: Wzór umowy

Pytanie 32:

Wzór umowy - § 3 ust. 2:

Wykonawca rozpocznie monitorowanie opasek wg. harmonogramu na podstawie listy przekazanej przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy:

1) min. 100 opasek – do 15 dnia licząc od dnia podpisania umowy,

2) min. 150 opasek – do 22 dnia licząc od dnia podpisania umowy,

pozostałe opaski z listy do liczby 200 do 30-ego dnia licząc od dnia podpisania umowy. Wykonawca wskazuje, że wymagany przez Zamawiającego termin dostawy i monitorowania tj. 15 i 22 dni stanowi zbyt rygorystyczne wymaganie. W praktyce rynkowej by zrealizować wymagany termin Wykonawca jeszcze przed wyborem najkorzystniejszej oferty powinien posiadać i magazynować opaski co najmniej w wymaganej ilości – co stanowi czynnik kosztotwórczy – który sztucznie podraża koszty oferty i naraża też wszystkich potencjalnych Wykonawców na poniesienie straty – w przypadku przegranej w postępowaniu. Wskazujemy, że przedmiotowy termin na wykonanie zamówienia został ustanowiony w sposób utrudniający uczciwą konkurencję, a wykonanie zamówienia w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie może w istocie nie być niemożliwe. Orzecznictwo KIO wskazuje, iż określenie przez zamawiającego w postępowaniu niemożliwego do dotrzymania terminu realizacji przedmiotu zamówienia, przy uwzględnieniu specyfiki przedmiotu zamówienia oraz obowiązujących na danym rynku reguł związanych z realizacją tego typu zamówień może w sposób bezpośredni prowadzić do naruszenia jednej z zasad pzp. tj. uczciwej konkurencji. Przy tak krótkim terminie Zamawiający przerzuca w całości na wykonawcę ryzyka w zakresie terminu realizacji przedmiotu zamówienia, a przyjmując małe szanse na jego dotrzymanie, doprowadza do naruszenia granic w zakresie swobody kontraktowania.

W związku z tym prosimy o wydłużenie terminów do 30 dni kalendarzowych licząc od daty podpisania umowy.

### **Odpowiedź**

Wykonawca rozpocznie monitorowanie opasek, na podstawie listy użytkowników przekazanej przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy, w terminie 30 dni od daty podpisania umowy.

### **Pytanie nr 33**

W SIWZ Zamawiający wskazał:

W przypadku rezygnacji uczestnika z usługi teleopieki Wykonawca odbierze opaskę od uczestnika lub Zamawiającego. Wykonawca zapewni w terminie nie dłuższym niż 14 dni bezpłatne przekazanie odnowionego urządzenia i rozpoczęcie monitorowania nowego uczestnika wskazanego przez Zamawiającego

W § 4 pkt 12 wzoru umowy Zamawiający wskazał:

W przypadku rezygnacji uczestnika z usługi teleopieki Wykonawca odbierze opaskę od uczestnika lub Zamawiającego. Wykonawca zapewni w terminie nie dłuższym niż ..... dni bezpłatne przekazanie odnowionego urządzenia i rozpoczęcie monitorowania nowego uczestnika wskazanego przez Zamawiającego.

Zwracamy się z pytaniem do Zamawiającego o wyjaśnienie wskazanych rozbieżności, dlaczego we wzorze umowy pozostawione zostało puste miejsce do wpisania terminu, natomiast w SIWZ wprost ten termin został doprecyzowany.

### **Odpowiedź**

W SWZ termin 14 dni określa maksymalny (nie dłuższy niż 14 dni) czas przekazania urządzenia nowemu uczestnikowi. Do umowy zostanie wstawiony termin, jaki proponuje oferent w formularzu ofertowym, za co Oferentowi zostaną przyznane punkty zgodnie z zapisem w SWZ dział XIII ust. 1 pkt 2.

### **Pytanie nr 34**

Wzór umowy - § 5 ust.3:

Strony dopuszczają możliwość zwiększenia ilościowego zakupu, w wysokości do 20% wartości zamówienia, do obiektywnie istniejących potrzeb Zamawiającego, co nie stanowi zmiany umowy i skutkuje jedynie zapłatą wynikającą ze zwiększenia ilości dostawy.

Zwracamy się z pytaniem do Zamawiającego o doprecyzowanie zapisu na jakiej podstawie zostanie zwiększony zakres zamówienia i ustalone wynagrodzenie, w oparciu o jaki dokument oraz wskazanie, że zapłata dodatkowego wynagrodzenia będzie zarówno za dostarczony przedmiot umowy jak i za zwiększony zakres usług teleopieki.

### **Odpowiedź**

Ewentualny, zwiększony zakres zamówienia zostanie potwierdzony, zawartym pomiędzy stronami, aneksem do umowy. Wynagrodzenie za zwiększony zakres umowy wyliczone będzie na podstawie oferty złożonej do przetargu wg. cen określonych w formularzu ofertowym, za opaskę i usługę teleopieki.

### **Pytanie nr 35**

SIWZ Ocena ofert.

Zamawiający wskazał:

W kryterium „Centrum przetwarzania danych” przyznane będą punkty w następujący sposób:

- posiadany aktualny certyfikat ISO 22301 na usługi cloud i kolokacji – 5 pkt
- posiadany aktualny certyfikat ISO 27001 na usługi cloud i kolokacji – 5 pkt
- posiadany aktualny certyfikat co najmniej TIER 2 dokumentacji i infrastruktury centrum przetwarzania danych – 5 pkt

W związku ze wskazanym kryterium oceny ofert pragniemy poinformować, że Certyfikaty dotyczące norm jakości, w tym ISO informują o wprowadzonych standardach/ systemach w przedsiębiorstwie. W orzecznictwie KIO prezentowane jest stanowisko, zgodnie z którym nie wolno punktować oferty za posiadanie certyfikatu ISO. Popularne w tej materii jest orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej z 5 grudnia 2008 r. (pozostające aktualne w obecnym stanie prawnym) (KIO/UZP 1362/08), w którym Izba wskazała, że kryteria oceny ofert mają być związane z przedmiotem zamówienia. (...) kryteria oceny ofert nie mogą dotyczyć właściwości Wykonawcy, a w szczególności jego wiarygodności ekonomicznej, technicznej lub finansowej. W ocenie KIO przyznanie punktacji za posiadanie lub wdrażanie certyfikatów ISO (np. 9001 i 14000) jest w rzeczywistości przyznaniem punktów za właściwość

ekonomiczną Wykonawcy, gdyż zarządzanie jakością jest własnością ekonomicznie wymierną danego przedsiębiorstwa.

Zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 roku - art. 241 ust. 3: Kryteria oceny ofert nie mogą dotyczyć właściwości wykonawcy, w szczególności jego wiarygodności ekonomicznej, technicznej lub finansowej.

W związku z powyższym zwracamy się z zapytaniem o możliwość usunięcia - z kryteriów oceny ofert kryterium opisanego w „Centrum przetwarzania danych” Alternatywnie przy braku usunięcia z kryteriów oceny ofert przedmiotowego kryterium – zwracamy się z pytaniem do Zamawiającego o możliwość modyfikacji zapisów SIWZ w tym zakresie, tak aby przyznawane były punkty za spełnienie określonych przez Zamawiającego zabezpieczeń i standardów bezpieczeństwa, a nie za certyfikaty.

Nie zawsze spełnienie wszystkich wymaganych zabezpieczeń, procedur i standardów potwierdzone jest certyfikatem.

Proces certyfikacji jest dość czasochłonny i kosztowny, według najlepszej wiedzy Wykonawcy. W związku z powyższym zasadna jest modyfikacja kryterium oceny ofert polegająca na ocenie i przyznaniu punktów za wykazanie się przez Wykonawcę dysponowaniem Centrum Przetwarzania Danych, które spełnia warunki i poziom wymagany dla uzyskania certyfikacji, bez żądania przedłożenia certyfikatów i przyznawania punktacji za certyfikaty.

### **Odpowiedź**

W ocenie Zamawiającego certyfikatów ISO wydawanych przez certyfikowane organizacje nie można zastąpić innymi dokumentami, rzetelnie stwierdzającymi posiadane zabezpieczenia. Zdaniem Zamawiającego nie można bazować jedynie na subiektywnej opinii Wykonawcy, dokumentach i regulacjach wewnętrznych, nawet przy deklarowaniu, że posiada równoznaczne lub lepsze zabezpieczenia bez poświadczenia spełnienia tych warunków przez niezależną jednostkę certyfikującą.

Przytoczone orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 5 grudnia 2008 r. sygn. akt: KIO/UZP 1362/08 nie ma zastosowania w niniejszej sprawie. Przedmiotem zamówienia są usługi wymienione w załączniku II B do dyrektywy 2004/18/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004r, co do których Zamawiającego nie obowiązuje zakaz ustalania kryteriów oceny ofert na podstawie właściwości Wykonawcy.

### **Pytanie nr 36**

Wzór umowy - § 4 pkt 25 i 26

25.	Karta informacyjna	Do oferty wykonawca dostarczy wzór karty informacyjnej użytkownika niezbędnej do realizacji przedmiotu zamówienia. Wzór karty będzie opublikowany na stronie internetowej Zamawiającego.
26.	Szkolenie użytkowników opasek	Do obowiązków Wykonawcy należy przeprowadzenie skutecznego szkolenia instruktazowego przyszłych użytkowników opasek. Dniem rozpoczęcia monitorowania nowego uczestnika jest dzień ukończenia szkolenia instruktazowego i wykonanie co najmniej 4 połączeń testowych (dwa użytkownik – operator, dwa operator – użytkownik). Instruktaż powinien uwzględniać ewentualne ograniczenia wynikające z epidemii COVID-19.

	<p>Wykonawca do oferty obowiązany jest załączyć wzór instrukcji uruchomienia i eksploatacji opaski uwzględniającą w swej treści ograniczenia wynikające m.in. z wieku i niepełnosprawności użytkowników.</p> <p>Wykonawca obowiązany jest zapewnić użytkownikowi opaski kontakt z numerem telefonu wsparcia technicznego w okresie trwania umowy.</p>
--	---

### **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 4 ust 25 na poniższy:

*„Wykonawca uzupełni kartę informacyjną o niezbędne, uzyskane od użytkownika, informacje konieczne do realizacji zamówienia.”*

Zamawiający zmienia treść umowy w § 4 ust 26 na poniższy:

*„Do obowiązków Wykonawcy należy przeprowadzenie skutecznego szkolenia instruktazowego przyszłych użytkowników opasek.*

*Dniem rozpoczęcia monitorowania nowego uczestnika jest dzień ukończenia szkolenia instruktazowego i wykonanie co najmniej 4 połączeń testowych (dwa użytkownik – operator, dwa operator – użytkownik). Instruktaż powinien uwzględniać ewentualne ograniczenia wynikające z epidemii COVID-19.*

*Wykonawca do opaski obowiązany jest załączyć instrukcję uruchomienia i eksploatacji opaski uwzględniającą w swej treści ograniczenia wynikające m.in. z wieku i niepełnosprawności użytkowników.*

*Wykonawca obowiązany jest zapewnić użytkownikowi opaski kontakt z numerem telefonu wsparcia technicznego w okresie trwania umowy.”*

### **Pytanie nr 37**

Wzór umowy - § 11 ust. 1 pkt 1 – 4:

Z tytułu nienależytego wykonania niniejszej umowy Zamawiającemu przysługują niżej określone kary umowne tj:

- 1) w wysokości 0,5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę
  - a) za każdy dzień opóźnienia w przedłożeniu Zamawiającemu oświadczenia Wykonawcy, o którym mowa w § 7 ust. 3 niniejszej umowy,
  - b) za każdy dzień opóźnienia w przedłożeniu Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w § 7 ust. 4 niniejszej umowy,
- 2) w przypadku nie dotrzymania terminów określonych w harmonogramie o którym mowa w § 3 ust 2 - ..... (1/30 kwoty określonej w Formularzu ofertowym jako „Cena usługi teleopieki za jeden miesiąc dotycząca jednej opaski brutto”) zł/sztukę za każdy dzień nierozpoczętego w terminie monitorowania opaski,
- 3) w przypadku opóźnienia w dostarczeniu dokumentu kontynuacji ubezpieczenia OC wraz z dowodem opłaty należnych składek, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5 % kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę, za każdy dzień opóźnienia,
- 4) w wysokości 5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę, za każdy dzień opóźnienia wymiany i uruchomienia opaski „ze zwrotu”,

Zwracamy się z wnioskiem o dokonania modyfikacji zapisów wzoru umowy poprzez możliwość nakładania na wykonawcę kar umownych w sytuacji zwłoki, a nie opóźnienia. Zgodnie z art. 433 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych projektowane postanowienia umowy nie mogą przewidywać odpowiedzialności wykonawcy za opóźnienie, przedmiotowe regulacje stanowią niedozwolone postanowienia umowne.

## **Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 11 na poniższą:

### **„Kary umowne**

#### **§ 11**

1. Z tytułu nienależytego wykonania niniejszej umowy Zamawiającemu przysługują niżej określone kary umowne tj:

- 1) w wysokości 0,5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę:
  - a. za każdy dzień zwłoki w przedłożeniu Zamawiającemu oświadczenia Wykonawcy, o którym mowa w § 7 ust. 3 niniejszej umowy,
  - b. za każdy dzień zwłoki w przedłożeniu Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w § 7 ust. 4 niniejszej umowy,
- 2) w przypadku nie dotrzymania terminów określonych w harmonogramie o którym mowa w § 3 ust 2 - ..... (1/30 kwoty określonej w Formularzu ofertowym jako „Cena usługi teleopieki za jeden miesiąc dotycząca jednej opaski brutto”) zł/sztukę za każdy dzień nierozpoczętego w terminie monitorowania opaski,
- 3) w przypadku zwłoki w dostarczeniu dokumentu kontynuacji ubezpieczenia OC wraz z dowodem opłaty należnych składek, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5 % kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę, za każdy dzień opóźnienia,
- 4) w wysokości 5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę, za każdy dzień opóźnienia wymiany i uruchomienia opaski „ze zwrotu”,
- 5) w wysokości 5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę:
  - a. za każdą awarię opaski w ilości powyżej 5 szt. w skali miesiąca  
Za awarie opaski uznaje się oświadczenie użytkownika o nieprawidłowym działaniu opaski (opaska, karta SIM, ładowarka) potwierdzonym, po uprzednim sprawdzeniu, przez Zamawiającego, nie spowodowanym niewłaściwą eksploatacją opaski.
- 6) łączna wartość kary nie może przekroczyć 40% kwoty brutto miesięcznej faktury,
- 7) w przypadku odstąpienia Zamawiającego lub Wykonawcy od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 5% całkowitej wartości oferty brutto.”

## **Pytanie nr 38**

Wzór umowy - § 11 ust. 1 pkt 5:

Z tytułu nienależytego wykonania niniejszej umowy Zamawiającemu przysługują niżej określone kary umowne tj:

- 5) w wysokości 5% kwoty brutto wartości miesięcznej faktury za teleopiekę:
  - a) za każdą awarię opaski w ilości powyżej 5 szt. w skali miesiąca Za awarie opaski uznaje się oświadczenie użytkownika o nieprawidłowym działaniu opaski (opaska, karta SIM, ładowarka) potwierdzonym, po uprzednim sprawdzeniu, przez Zamawiającego, nie spowodowanym niewłaściwą eksploatacją opaski.

Zwracamy się z pytaniem o możliwość dokonania zmiany zapisów wzoru umowy poprzez zmianę (zmniejszenie) wysokości kary umownej z 5% do 0,25%. Ustanowiona na poziomie 5% kara umowna jest karą zbyt wygórowaną, natomiast zarówno w doktrynie, jak i orzecznictwie prezentowany jest pogląd, że ustanawianie przez zamawiającego w umowie

rażąco wysokich kar umownych uznać należy za naruszenie zasad zachowania uczciwej konkurencji, stanowi naruszenie prawa w zakresie równości stron umowy, a tym samym prowadzi do sprzeczności celu takiej umowy z zasadami współżycia społecznego.

**Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

**Pytanie nr 39**

Wzór umowy - § 11 ust. 1 pkt 6:

łącna wartość kary nie może przekroczyć 40% kwoty brutto miesięcznej faktury,

Zwracamy się z wnioskiem o modyfikację zapisu w następujący sposób:

łącna wartość kar umownych nie może przekroczyć 40% kwoty brutto miesięcznej faktury,

**Odpowiedź**

Zamawiający zmienia treść umowy w § 11 ust 1 pkt 6:

*„6) łączna wartość kar umownych nie może przekroczyć 40% kwoty brutto miesięcznej faktury, ”*

**Pytanie nr 40**

Wzór umowy

Zwracamy się z prośbą o dokonania modyfikacji zapisów wzoru umowy w ten sposób, że wprowadzone zostaną zapisy o górnej granicy odpowiedzialności odszkodowawczej wykonawcy na poziomie do 100 % wynagrodzenia z umowy. Pozwoli to na zachowanie równości stron oraz ukształtowanie stosunku zobowiązaniowego w sposób proporcjonalny, co stanowić winno podstawę kształtowania postanowień umowy wzajemnej. Przy braku limitacji Wykonawca składając ofertę nie jest w stanie przewidzieć ewentualnego zakresu swojej odpowiedzialności, a w konsekwencji właściwie oszacować ryzyk.

**Odpowiedź**

Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

Anna Walczak  
/Dyrektor/