

Koszalin, dnia 17 grudnia 2019 r.

Wykonawcy

Dotyczy postępowania DAG.261.27.2019 na świadczenie usług Teleopieki domowej w 2020 roku.

Niniejszym Zamawiający Dom Pomocy Społecznej „Zielony Taras” w Koszalinie udziela odpowiedzi na pytania wykonawców złożone w dniu 16.12.2019 r. do treści zapytania ofertowego:

Pytanie 1

Zapytanie ofertowe Rozdz. I Pkt 1. Ust. 3 oraz Umowa §1 Pkt. 1 ust. 3

„Obowiązek świadczenia usługi Teleopieki dla danego podopiecznego automatycznie wygasa w chwili: (...)”
Zwracamy uwagę Zamawiającego na fakt, iż jako podmiot rekrutujący podopiecznych do usługi Teleopieki jako pierwszy pozyskuje informację o okolicznościach opisanych w w/w punktach Zapytania ofertowego oraz Umowy. Wykonawca bez potwierdzenia zaistnienia jednej z przestanek opisanych w w/w punktach nie może sam podjąć decyzji o wyłączeniu podopiecznego z systemu teleopieki.

W związku z powyższym wnioskujemy o zmodyfikowanie zapisów Zapytania ofertowego oraz Umowy jak poniżej: „Obowiązek świadczenia usługi Teleopieki dla danego podopiecznego wygasa w chwili poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistnieniu którejkolwiek z poniższych przestanek: (...)”

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 1

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy.

Wobec powyższego w Zapytaniu ofertowym część I pkt 2 ppkt 3 oraz w projekcie umowy § 1 ust. 2 pkt 3 dodaje się zapis: „Obowiązek świadczenia usługi Teleopieki dla danego podopiecznego wygasa w chwili poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistnieniu którejkolwiek z poniższych przestanek: (...)”

Pytanie 2

Zapytanie ofertowe Rozdz. III pkt 2 Dysponowanie osobami.

Zamawiający na podstawie w/w kryterium przyzna dodatkowe punkty ofercie Wykonawcy, który wykaze iż będzie dysponował w okresie realizacji zamówienia osobami posiadającymi kwalifikacje ratownika medycznego. Zamawiający w w/w kryterium nie ustalił maksymalnej liczby ratowników medycznych od której punktacja nie będzie ulegała zmianie, co może prowadzić do sztucznego zawyżania przez Wykonawców ilości kadry w celu uzyskania wymaganych punktów.

Wnioskujemy o wprowadzenie ograniczenia maksymalnej ilości ratowników medycznych.

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 2

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy.

Wobec powyższego w Zapytaniu ofertowym część III Kryteria oceny ofert pkt 2 Dysponowanie osobami dodaje się zapis: „Wykonawca wskaże w ofercie maksymalnie 10 osób posiadających kwalifikacje: ratownik

medyczny, które zostaną skierowane przez niego do realizacji zamówienia, co Zamawiający uwzględni w niniejszym kryterium".

Pytanie 3

Zapytanie ofertowe Rozdz. III pkt 3 Doświadczenie

Zwracamy uwagę Zamawiającego na fakt iż, projekty teleopiekuńcze w Polsce dopiero od niedawna zaczynają przyjmować rozmiary zbliżone do projektu Zamawiającego, czego efektem jest niewielka ilość projektów teleopiekuńczych w realizowanych w Polsce obejmujących więcej niż 100 osób. Mając na względzie intencje Zamawiającego polegające na przyznawaniu dodatkowych punktów ofercie Wykonawcy, który ma największe doświadczenie w realizacji projektów zbliżonych wielkością oraz zakresem do projektu Zamawiającego, wnioskujemy o zmianę opisu kryterium zgodnie z poniższym:

„W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli Wykonawca wykonał lub stale wykonuje usługę całodobowej Teleopieki spełniającą poniższe:

- wykonanie usługi polegającej na świadczeniu przez centrum monitoringu całodobowej Teleopieki domowej na grupę co najmniej 100 osób w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urzędu monitorującego (nie później niż 3 lata przed terminem składania ofert)

Zamawiający przyzna po 4 pkt za każdą usługę spełniającą powyższe kryteria, przy czym, oferta może uzyskać maksymalnie 20 punktów. W związku z powyższym Wykonawca wykazujący więcej niż 5 usług uzyska maksymalną ilość punktów tj. 20.”

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 3

Intencją zamawiającego nie jest zawężanie grona wykonawców i Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację. Wobec powyższego Zapytanie ofertowe część III Kryteria oceny ofert pkt 3 Doświadczenie otrzymuje brzmienie: „W niniejszym kryterium Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli wykonawca wykonał lub stale wykonuje usługę całodobowej Teleopieki wykraczającą zakresem poza minimalne wymagania Zamawiającego: wykonanie **co najmniej 1 usługi** polegającej na świadczeniu przez centrum monitoringu całodobowej Teleopieki domowej nad grupą co najmniej 50 podopiecznych w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urzędu monitorującego.

Wykonawca może otrzymać w tym kryterium maksymalnie: 20 pkt.

Punkty zostaną przyznane na podstawie oświadczenia wykonawcy pkt 4 ppkt 3 Zapytania ofertowego.

Wykonawca wskaże w ofercie maksymalnie 10 usług, polegających na świadczeniu przez centrum monitoringu całodobowej Teleopieki domowej nad grupą co najmniej 50 podopiecznych w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urzędu monitorującego, co Zamawiający uwzględni w niniejszym kryterium. Punktacja zostanie wyliczona według wzoru:

(liczba usług w ofercie badanej : najwyższa liczba usług) x 20% x 100 = liczba punktów.”

Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany Zapytania ofertowego część II Warunki udziału pkt 1 doświadczenie, który otrzymuje brzmienie: „Warunek ten zostanie spełniony, gdy wykonawca wykaże, że wykonał bądź wykonuje należycie co najmniej 1 usługę polegającą na świadczeniu przez centrum monitoringu całodobowej Teleopieki domowej dla grupy co najmniej 50 podopiecznych w miejscu ich zamieszkania za pośrednictwem urzędu monitorującego.

Na potwierdzenie spełniania warunku Wykonawca złoży wraz z ofertą stosowne oświadczenie (Formularz ofertowy pkt 4 ppkt 3).”

Pytanie 4

Umowa § 4 Pkt. 8 Wykonawca nagrywa połączenia przychodzące i wychodzące wykonywane na jego infolinię centrum monitoringu całodobowej (24h) opieki domowej, a Zamawiający upoważnia Wykonawcę

do przechowywania tych nagrań przez okres 3 miesięcy, jak również ich wykorzystywania w przypadkach przewidzianych prawem. Po upływie okresu przechowywania, o którym mowa powyżej nagrania podlegają zniszczeniu, chyba że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku nagrania powinny być przechowywane do czasu ustania uzasadnionej przyczyny.

Wnioskujemy o modyfikację powyższego zapisu Umowy zgodnie z poniższą propozycją. Aktualnie zaproponowane zapisy mogą mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług (konieczność odsłuchania nagrania w związku ze skargą podopiecznego po okresie 3 miesięcy, ale w okresie trwania umowy).

Wykonawca nagrywa połączenia przychodzące i wychodzące wykonywane na jego infolinię centrum monitoringu całodobowej (24h) opieki domowej, a Zamawiający upoważnia Wykonawcę do przechowywania jak również wykorzystywania tych nagrań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Na wniosek podopiecznego objętego usługą teleopieki Wykonawca usunie nagrania z nim związane, chyba że uzasadniona przyczyna wykorzystania nagrań powstała przed terminem złożenia wniosku. W takim przypadku nagrania będą przechowywane do czasu ustania uzasadnionej potrzeby.

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 4

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy. Wobec powyższego w projekcie umowy § 4 ust. 8 otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca nagrywa połączenia przychodzące i wychodzące wykonywane na jego infolinię centrum monitoringu całodobowej (24h) opieki domowej, a Zamawiający upoważnia Wykonawcę do przechowywania jak również wykorzystywania tych nagrań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Na wniosek podopiecznego objętego usługą teleopieki Wykonawca usunie nagrania z nim związane, chyba że uzasadniona przyczyna wykorzystania nagrań powstała przed terminem złożenia wniosku. W takim przypadku nagrania będą przechowywane do czasu ustania uzasadnionej potrzeby.”

Pytanie 5

Umowa § 6 Pkt. 13 Zamawiający uzna, że sytuacja, o której mowa w ust. 12 będzie miała miejsce, jeżeli nastąpi w wyniku:

- 1) działania siły wyższej,
- 2) awarii linii telefonicznej lub sieci energetycznej,
- 3) innych zakłóceń działania linii telefonicznej lub sieci komórkowej, które wynikają z działania bądź zaniechania operatora, na co Wykonawca nie miał wpływu.

Wnioskujemy o zmodyfikowanie w/w zapisu o dodanie jeszcze jednej okoliczności na którą Wykonawca nie ma wpływu.

13. Zamawiający uzna, że sytuacja, o której mowa w ust. 12 będzie miała miejsce, jeżeli nastąpi w wyniku:

- 1) działania siły wyższej,
- 2) awarii linii telefonicznej lub sieci energetycznej,
- 3) innych zakłóceń działania linii telefonicznej lub sieci komórkowej, które wynikają z działania bądź zaniechania operatora, na co Wykonawca nie miał wpływu.
- 4) działania lub zaniechania podopiecznego polegającego na użytkowaniu użyczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją, wyłączenie opaski lub nienaładowanie baterii.

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 5

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy. Wobec powyższego w projekcie umowy § 6 ust. 13 otrzymuje brzmienie:

„Zamawiający uzna, że sytuacja, o której mowa w ust. 12 będzie miała miejsce, jeżeli nastąpi w wyniku:

- 1) działania siły wyższej,
- 2) awarii linii telefonicznej lub sieci energetycznej,
- 3) innych zakłóceń działania linii telefonicznej lub sieci komórkowej, które wynikają z działania bądź zaniechania operatora, na co Wykonawca nie miał wpływu.
- 4) działania lub zaniechania podopiecznego polegającego na użytkowaniu użyczzonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją, wyłączenie opaski lub nienaładowanie baterii.”

Pytanie 6

Umowa § 7 We wzorze Umowy nie została wprowadzona ogólna limitacja odpowiedzialności kontraktowej Wykonawcy. Brak wprowadzenia ogólnej limitacji odpowiedzialności kontraktowej wykonawcy, uniemożliwia wykonawcom ocenę ryzyk wynikających z umowy, a w konsekwencji niemożliwość poprawnej wyceny oferty. W związku z powyższym, prosimy o wprowadzenie ogólnej limitacji odpowiedzialności stron na poziomie 80% wartości Umowy.

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 6

Intencją Zamawiającego jest udzielenie zamówienia wykonawcy, który będzie należycie realizował umowę, bez konieczności nakładania na niego kar umownych. Kary mają zadanie wyłącznie dyscyplinujące i nakładane są w sytuacjach wyjątkowych, gdy wykonawca nie współpracuje z zamawiającymi i istnieje ryzyko zakłócenia celu umowy. W przypadkach braku poprawy i powtarzającego się naruszania przez wykonawcę jego obowiązków, mających istotny wpływ na realizację celu, umowa zostanie wypowiedziana natychmiastowo. Nie ma zatem ryzyka, że wysokość kar przewyższy wartość umowy.

Pytanie 7

Zapytanie ofertowe Rozdz. I pkt 1 ust 4 oraz Umowa § 1 pkt 1 ust 4

4) *nieodpłatnego użyczenia podopiecznym, przed rozpoczęciem świadczenia usługi, sprzętu w postaci prostego w obsłudze i intuicyjnego urządzenia mobilnego, które zapewni podopiecznemu co najmniej: (...) Wnioskujemy o wprowadzenie do treści zapytania ofertowego oraz wzoru umowy zapisu ograniczającego okres użyczenia urządzenia mobilnego do okresu świadczenia usługi, tj.:*

4) *nieodpłatnego użyczenia podopiecznym, na okres świadczenia usługi, sprzętu w postaci prostego w obsłudze i intuicyjnego urządzenia mobilnego, które zapewni podopiecznemu co najmniej: (...)*

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 7

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy.

Wobec powyższego Zapytanie ofertowe część I pkt 2 ppkt 4 oraz projekt umowy § 1 ust. 2 pkt 4 zapis „(...) przed rozpoczęciem świadczenia usługi (...) zastępuje się zapisem: „(...) na okres świadczenia usługi (...)”.

Pytanie 8

Zapytanie ofertowe Rozdz. I pkt 6

6) *zapewnienie ciągłości działania (bezawaryjnego działania) użyczzonego sprzętu od dnia zawarcia indywidualnej umowy z podopiecznym, w trakcie realizacji zamówienia;*

Umowa § 6 pkt 6

6. *W przypadku awarii lub stwierdzenia nieprawidłowego działania sprzętu użyczzonego podopiecznym, Wykonawca niezwłocznie dostarczy podopiecznemu nowy sprzęt wolny od wad. Do czasu dostarczenia*

nowego sprzętu usługa ulegnie zawieszeniu dla danego podopiecznego. Dopuszcza się możliwość czasowego wykorzystania urządzeń zastępczych, kompatybilnych z systemem Teleopieki, do czasu dostarczenia nowego sprzętu. Jednak urządzenia zastępcze nie powinny być wykorzystywane dłużej niż 24 godziny.

Czy Zamawiający może uspujnić warunki dotyczące bezawaryjnego działania sprzętu ?

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 8

Przez pojęcie „bezawaryjnego działania sprzętu„ Zamawiający rozumie utrzymywanie sprzętu w sprawności i gotowości, co nie zakłóci celu umowy,

W Zapytaniu ofertowym część I pkt 2 ppkt 6 usuwa się błędny zapis: „(...) od dnia zawarcia indywidualnej umowy z (...)”.

W projekcie umowy § 6 ust. 6 usuwa się błędny zapis: „Do czasu dostarczenia nowego sprzętu usługa ulegnie zawieszeniu dla danego podopiecznego.”

Pytanie 9

Zapytanie ofertowe Rozdz. I pkt 1 ust 2 oraz Umowa § 1 pkt 2. Ust 2

2) utrzymywanie centrum monitoringu w gotowości w okresie trwania umowy, poprzez zatrudnienie do obsługi odpowiedniej ilości przeszkolonych pracowników, gwarantujące ciągłość świadczenia usługi, tj. 24 godziny przez 7 dni w tygodniu oraz wyposażenie centrum w nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych, automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomoc i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.), a także uruchomienie i utrzymanie linii SOS i linii dodatkowej do rozmów wspierających, w przypadku pytań, wniosków podopiecznych oraz potrzeby wsparcia technicznego;

Wnioskujemy o modyfikację zapisów w/w fragmentu Zapytania ofertowego oraz Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów:

2) utrzymywanie centrum monitoringu w gotowości w okresie trwania umowy, poprzez zatrudnienie do obsługi odpowiedniej ilości przeszkolonych pracowników, gwarantujące ciągłość świadczenia usługi, tj. 24 godziny przez 7 dni w tygodniu oraz wyposażenie centrum w nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych, automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomoc i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.), a także uruchomienie i utrzymanie linii SOS i linii dodatkowej na potrzeby wsparcia technicznego;

Odpowiedź zamawiającego na Pytanie 9

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zgodnie z sugestią wykonawcy. Wobec powyższego w Zapytaniu ofertowym część I pkt 2 ppkt 2 oraz w projekcie umowy § 1 ust. 2 pkt 2 otrzymuje brzmienie: „utrzymywanie centrum monitoringu w gotowości w okresie trwania umowy, poprzez zatrudnienie do obsługi odpowiedniej ilości przeszkolonych pracowników, gwarantujące ciągłość świadczenia usługi, tj. 24 godziny przez 7 dni w tygodniu oraz wyposażenie centrum w nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, pozwalające na monitorowanie zgłoszeń SOS przychodzących od podopiecznych,

automatyczną identyfikację osoby wzywającej pomoc i przyzywania natychmiastowej pomocy po otrzymaniu sygnału (aplikacja serwerowa powinna koordynować dwukierunkową komunikację pomiędzy podopiecznymi a centrum monitoringu, powinna zezwalać na połączenie wyłącznie urządzeniom, ze znanymi numerami identyfikacyjnymi, powinna przechowywać dane w relacyjnej bazie danych, archiwizować dane oraz tworzyć kopie zapasowe itp.), a także uruchomienie i utrzymanie linii SOS i linii dodatkowej na potrzeby wsparcia technicznego."

Pytania, które wpłynęły w dniu 17.12.2019 r. pozostawia się bez odpowiedzi jako dotyczące już zadanych pytań lub pozostające bez wpływu na realizację usługi.

Ponadto Zamawiający modyfikuje zapis Zapytania ofertowego część I pkt 2 ppkt 4 w sposób następujący:
Zapis: „(...) wyświetlacz odpowiedniej wielkości (...)” zastępuje się zapisem: „(...) panel odpowiedniej wielkości (...)”.

Jednocześnie Zamawiający informuje o zmianie terminu składania ofert na dzień: 19.12.2019 godz. 10:00.