



Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia:

1.1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji w modelu SaaS (oprogramowanie jako usługa) oraz wdrożenie systemu informatycznego do zarządzania usługami opiekuńczymi świadczonymi w miejscu zamieszkania podopiecznych dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w ramach Szwajcarsko - Polskiego Programu Współpracy pn. „ReGeneracja Kędzierzyna-Koźła. Społeczne, środowiskowe i kulturowe inicjatywy na rzecz rozwoju Młodego Miasta” realizowanego na terenie Gminy Kędzierzyn-Koźle.

1.2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach oferowanej ceny udzielił licencji niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie, na czas trwania umowy, na następujących polach eksploatacji:

- a) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym w zakresie niezbędnym do jego instalacji, uruchamiania, wyświetlania, stosowania oraz przechowywania;
- b) wprowadzanie oprogramowania do pamięci komputerów, serwerów oraz urządzeń mobilnych (smartfonów);
- c) sporządzanie kopii zapasowych oprogramowania i bazy danych (backup) w celu zapewnienia ciągłości działania systemu;
- d) wyświetlanie, stosowanie oraz przetwarzanie danych w celu generowania raportów, zestawień i dokumentacji niezbędnej do realizacji zadań Zamawiającego.

2. Cel i kluczowe funkcje:

2.1. Celem zamówienia jest wdrożenie systemu, który zautomatyzuje planowanie, realizację oraz rozliczenie szeroko rozumianych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osób objętych usługami.



2.2. Integracja z systemem dziedziny. System musi zapewniać pełną integrację z oprogramowaniem TT-POMOC firmy TOP TEAM.

a) Koszty realizacji modułu integracyjnego po stronie Wykonawcy.

b) Zamawiający informuje, iż według posiadanych przez niego danych, koszt uzyskania dostępu do modułu integracyjnego po stronie podmiotu trzeciego (TOP TEAM) wynosi szacunkowo: 1 000,00 zł netto (wdrożenie) oraz 1 499,00 zł netto (roczna licencja).

2.3. Weryfikacja obecności pracowników u podopiecznego. System musi umożliwiać automatyczną weryfikację obecności opiekuna w miejscu świadczenia usługi oraz generowanie elektronicznych kart pracy w oparciu o:

a) geofencing (GPS) - rejestrację współrzędnych geograficznych w momencie rozpoczęcia i zakończenia wizyty;

b) odczyt znacznika identyfikacyjnego - zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 9 niniejszego opisu (NFC lub rozwiązanie równoważne, np. kod QR).

System musi automatycznie porównywać dane z obu źródeł (GPS i znacznik)

i nanosić je na elektroniczną kartę pracy podopiecznego, uniemożliwiając ręczną edycję czasu rozpoczęcia lub zakończenia wizyty przez opiekuna bez akceptacji koordynatora.

3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia będzie miało charakter kosztorysowy i będzie rozliczane w okresach miesięcznych na podstawie stałych cen jednostkowych oraz faktycznej liczby zgłoszonych (aktywnych) licencji w danym miesiącu rozliczeniowym. Wykonawca gwarantuje stałość oferowanych cen jednostkowych netto za jeden abonament dla panelu opiekuna oraz panelu koordynatora przez cały okres obowiązywania umowy, tj. do dnia 28.02.2029 r. Wycenione w ofercie ceny jednostkowe muszą obejmować wszystkie koszty niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia, w tym w szczególności udzielenie licencji (SaaS), wdrożenie systemu, migrację danych, przeprowadzenie szkoleń oraz świadczenie wsparcia technicznego (SLA) i aktualizacje prawne.

4. Zamawiający wymaga, aby system zapewniał dostęp dla następujących grup użytkowników:



- 4.1. Koordynatorzy (2 licencje) - pełny dostęp administracyjny, w tym: planowanie grafików, rozliczanie usług, monitoring pracy w czasie rzeczywistym.
- 4.2. Opiekunowie (nie więcej niż 30 licencji) - dostęp mobilny (aplikacja na smartfony) do sprawdzania harmonogramu, raportowania wykonanych czynności i odnotowywania czasu pracy u podopiecznego,
- 4.3. Zamawiający zastrzega, że całkowita liczba licencji udostępnianych w okresie trwania umowy będzie elastyczna, dostosowywana do bieżących potrzeb jednostki i rozliczana w cyklach miesięcznych, z zachowaniem następujących limitów ilościowych:
 - a) dla panelu opiekuna - minimalna gwarantowana liczba licencji, za które Zamawiający będzie ponosił koszty w każdym miesiącu wynosi 25 sztuk, natomiast maksymalna liczba licencji wynosi 30 sztuk;
 - b) dla panelu koordynatora - liczba licencji jest stała przez cały okres obowiązywania umowy i wynosi 2 sztuki.Rozliczenie wynagrodzenia w każdym miesiącu następować będzie wyłącznie za faktycznie aktywowaną i zgłoszoną liczbę licencji w danym okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem wyżej wymienionego minimum i maksimum.
5. Zamawiający wymaga dopuszczenie możliwości rotacji pracowników w ramach limitu nie więcej niż 30 licencji dla opiekunów bez ponoszenia dodatkowych opłat za utworzenia nowego konta użytkownika w miejsce usuniętego.
6. Zamawiający wymaga, aby system składał się z co najmniej następujących modułów:
 - 6.1. Panelu koordynatora – dostępnego z poziomu przeglądarki internetowej, którego szczegółowy opis funkcjonalny został zawarty w Załączniku nr 4.2 do IWUZ.
 - 6.2. Panelu opiekuna, tj. aplikacji mobilnej – przeznaczonej na urządzenia przenośne, której szczegółowy opis funkcjonalny został zawarty w Załączniku nr 4.3 do IWUZ.
7. Zamawiający wymaga, aby system oferował co najmniej wymienione poniżej poziomy dostępu, z możliwością ich szczegółowej modyfikacji przez Administratora Lokalnego:



- 7.1. Koordynator usług – poziom posiadający pełny wgląd w dane wszystkich podopiecznych oraz pracowników w obrębie Ośrodka. Uprawnienia obejmują w szczególności: tworzenie harmonogramów i grafików pracy, ustalanie indywidualnych planów wsparcia, nadawanie pracownikom uprawnień do przetwarzania danych podopiecznych, dostęp do modułu zestawień godzinowych oraz weryfikację i monitorowanie wizyt w czasie rzeczywistym.
 - 7.2. Opiekun – poziom z dostępem ograniczonym wyłącznie do danych tych podopiecznych, którzy zostali przypisani do jego harmonogramu w danym miesiącu. Opiekun nie posiada wglądu w dane osób, u których nie świadczy usług. System musi posiadać funkcjonalną blokadę uniemożliwiającą wykonywanie zrzutów ekranu (tzw. screenów) z poziomu aplikacji.
 - 7.3. Administrator systemu – poziom techniczny z uprawnieniami do zarządzania kontami Użytkowników, nadawania i resetowania haseł oraz prowadzenia audytu logów systemowych. Rola ta nie może posiadać bezpośredniego wglądu w merytoryczną dokumentację podopiecznych.
8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył 500 sztuk znaczników identyfikacyjnych wykonanych w technologii NFC (standard ISO/IEC 14443) lub rozwiązanie równoważne. Przez rozwiązanie równoważne Zamawiający rozumie inną technologię bezstykowego lub wizualnego odczytu danych (np. kody QR w standardzie ISO/IEC 18004), która spełnia łącznie następujące wymagania:
- a) umożliwia jednoznaczną identyfikację miejsca świadczenia usługi oraz automatyczne odnotowanie czasu rozpoczęcia i zakończenia wizyty w aplikacji mobilnej;
 - b) zapewnia trwałość odczytu przez cały okres obowiązywania umowy (odporność na ścieranie, wilgoć oraz środki czystości stosowane w gospodarstwach domowych);
 - c) posiada warstwę samoprzylepną o podwyższonej przyczepności, umożliwiającą montaż na różnych powierzchniach (plastik, drewno, metal, tynk);



d) proces odczytu znacznika nie może trwać dłużej niż 5 sekund i nie może wymagać od opiekuna posiadania specjalistycznych czytników zewnętrznych (odczyt musi odbywać się za pomocą standardowego smartfona z systemem Android).

- 8.1. Dostawa 500 sztuk znaczników identyfikacyjnych realizowana będzie w partiach, z czego pierwsza partia obejmująca 200 sztuk zostanie dostarczona w terminie do 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy, natomiast pozostałe 300 sztuk dostarczane będzie sukcesywnie do siedziby Zamawiającego w terminie do 10 dni roboczych od dnia wysłania przez Zamawiającego zamówienia cząstkowego drogą elektroniczną (e-mail).w terminie do 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy, natomiast pozostałe 300 sztuk dostarczane będzie sukcesywnie do siedziby Zamawiającego w terminie do 10 dni roboczych od dnia wysłania przez Zamawiającego zamówienia cząstkowego drogą elektroniczną (e-mail).
9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył kompletną instrukcję obsługi systemu w języku polskim, w wersji elektronicznej (format PDF), przygotowanej odrębnie dla każdej z ról użytkowników (Koordynator, Opiekun, Administrator). Instrukcje muszą uwzględniać wszystkie funkcjonalności opisane w niniejszym Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia oraz w Załącznikach do IWUZ.
10. Wykonawca gwarantuje dostępność systemu SaaS na poziomie minimum 99,5% w skali każdego miesiąca kalendarzowego, z wyłączeniem planowanych okien serwisowych. Planowane okna serwisowe mogą być realizowane wyłącznie w dni robocze w godzinach 19:00 do 5:00, po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną. Łączny czas okien serwisowych nie może przekroczyć 4 godzin w miesiącu. Strony definiują następujące poziomy błędów oraz czasy reakcji i naprawy:
- awaria krytyczna (całkowity brak możliwości korzystania z systemu lub kluczowego modułu, np. brak możliwości pracy opiekunów w terenie) – czas reakcji - do 4 godzin, czas naprawy - do 8 godzin od momentu zgłoszenia;



- błąd zwykły (system działa, ale poszczególne funkcje niekrytyczne nie pracują prawidłowo lub spowolnienie działania) – czas reakcji - do 4 godzin, czas naprawy - do 48 godzin od momentu zgłoszenia.
11. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia cyklu szkoleń z obsługi systemu, obejmującego nie więcej niż:
- 11.1. Dwie sesje szkoleniowe dla grupy koordynatorów (zakres administracyjny).
 - 11.2. Trzy sesje szkoleniowe dla grupy opiekunów (zakres obsługi aplikacji mobilnej).
12. Zamawiający wymaga, aby system spełniał wymagania techniczne, prawne i integracyjne.
- 12.1. Zgodność z przepisami prawa - Wykonawca gwarantuje, że oferowane oprogramowanie jest w pełni dostosowane do aktualnie obowiązujących przepisów ustawy o pomocy społecznej oraz właściwych rozporządzeń wykonawczych, w szczególności w zakresie realizacji usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, kodeksu pracy oraz ustawy o pracownikach samorządowych.
 - 12.2. Aktualizacje systemowe - Wykonawca zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji systemu w przypadku zmian w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, mających wpływ na funkcjonowanie systemu, w szczególności w zakresie: Kodeksu pracy, ustawy o pracownikach samorządowych oraz ustawy o pomocy społecznej. Aktualizacje te będą realizowane w ramach zaoferowanych cen jednostkowych, bez dodatkowych opłat ze strony Zamawiającego.
 - 12.3. Integracja z systemem dziedzinowym - Wykonawca zapewni pełną, dwukierunkową integrację z systemem TT-POMOC firmy TOP TEAM, eksploatowanym przez Zamawiającego. Minimalny zakres integracji obejmuje:
 - a) import danych - identyfikacyjnych (imię, nazwisko, pesel), teleadresowych (dokładny adres zamieszkania, numeru telefonu do podopiecznego oraz rodziny), administracyjnych (nr i data wydania decyzji, okres jej obowiązywania, wymiar



godzinowy, stawka za 1 godzinę usługi a także w przypadku decyzji o zwrocie – kwota zwrotu i termin wpłaty oraz szczegółowy zakres czynności do wykonania);
b) eksport danych - przekazywanie danych o liczbie i rodzaju faktycznie zrealizowanych usług w celu automatycznego naliczenia odpłatności w systemie TT-POMOC.

12.4. Zamawiający wymaga, aby cena ofertowa obejmowała wszelkie koszty niezbędne do prawidłowego zestawienia integracji, w tym koszty licencji oraz prac programistycznych po stronie dostawcy systemu TT-POMOC (firmy TOP TEAM).

13. Zamawiający wymaga, aby system posiadał:

13.1. Indywidualne konta użytkowników – każdy pracownik musi posiadać unikatowy identyfikator (login) oraz indywidualne hasło. Zamawiający kategorycznie zabrania korzystania z kont współdzielonych.

13.2. Wieloskładnikową autoryzację mobilną – aplikacja musi wymagać potwierdzenia tożsamości za pomocą kodu PIN lub zabezpieczeń biometrycznych (odcisku palca lub skanu twarzy) przy każdym wybudzeniu ekranu urządzenia.

13.3. Automatyczne wygaszanie sesji – system musi zapewniać automatyczne wylogowanie użytkownika po upływie 3 minut bezczynności.

14. Zamawiający wymaga od Wykonawcy bezwzględnie zapewnienia bezpieczeństwa i poufności przetwarzanych danych (zgodnie z RODO), których szczegółowy opis funkcjonalny oraz techniczny został zawarty w Załączniku nr 6 do IWUZ.

15. Wykonawca zobowiązuje się do pełnego wdrożenia systemu oraz uruchomienia wszystkich funkcjonalności opisanych w SOPZ w terminie do 60 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. Za termin zakończenia wdrożenia uznaje się datę podpisania przez strony bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Końcowego, potwierdzającego poprawność konfiguracji, migrację danych, zestawienie integracji z systemem TT-POMOC oraz przeprowadzenie wymaganych szkoleń.

16. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:

16.1. Za brak dostępności Systemu - w przypadku spadku dostępności Systemu poniżej gwarantowanego poziomu SLA (99,5% w skali miesiąca), Wykonawca



- zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% miesięcznego wynagrodzenia brutto za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi.
- 16.2. Za zwłokę w usunięciu błędu krytycznego – za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w usunięciu błędu krytycznego (rozumianego jako awaria krytyczna) w stosunku do wymaganego czasu naprawy Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 200,00 zł.
- 16.3. Za naruszenie zasad bezpieczeństwa danych - za każdy przypadek naruszenia zasad bezpieczeństwa lub poufności danych osobowych (np. wyciek danych, brak szyfrowania, przechowywanie danych poza obszarem EOG/Szwajcarii), Wykonawca zapłaci jednorazową karę umowną w wysokości 2000,00 zł. Zapłata kary nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych (RODO).
- 16.4. Za błędy techniczne po stronie serwera - za każdy odnotowany przypadek braku możliwości rejestracji wizyty przez opiekuna z przyczyn leżących po stronie infrastruktury serwerowej Wykonawcy (skutkujący koniecznością ręcznego korygowania dokumentacji przez Zamawiającego), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 50,00 zł.
- 16.5. Łączna wysokość naliczonych kar umownych nie może przekroczyć 30% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy za cały okres obowiązywania umowy.
- 16.6. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu 60 dni kalendarzowych na pełne wdrożenie systemu, potwierdzonego podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, liczony od dnia następującego po dniu, w którym wdrożenie miało zostać zakończone.
- 16.7. Wykonawca nie pozostaje w zwłoce, a kary umowne, o których mowa w pkt 16.2 oraz 16.6, nie są naliczane w przypadku, gdy opóźnienie w realizacji obowiązków umownych wynika wyłącznie z przyczyn leżących po stronie



Zamawiającego lub podmiotu trzeciego – dostawcy systemu dziedzinowego TT-POMOC (np. brak udostępnienia API, zwłoka w konfiguracji modułu integracyjnego, awaria infrastruktury dostawcy zewnętrznego), pod warunkiem, że Wykonawca niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od dnia wystąpienia przeszkody, poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu tych przeszkód drogą elektroniczną z podaniem nowego terminu zakończenia wdrożenia. Zmiana terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności (aneksu do umowy).