

ZAPYTANIE OFERTOWE

dotyczące zamówienia o wartości powyżej 50.000,00 zł do 170.000,00 zł netto

Postępowanie prowadzone zgodnie z § 7 Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Serocku.

I. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi pn. „Zintegrowana Opieka Środowiskowa Seniora (ZJOS)” w formie pakietu 3-miesięcznego dla 30 seniorów zamieszkujących na terenie Gminy Serock.

Usługa ma charakter zintegrowany i obejmuje element osobisty, telefoniczny, koordynacyjny oraz system raportowania w czasie rzeczywistym.

1. Wizyty osobiste

minimum 9 wizyt miesięcznie na jednego seniora, każda wizyta nie krótsza niż 60 minut, realizacja 5 dni w tygodniu w godz. 8:00–17:00,

dokumentacja obejmuje wyłącznie:

identyfikator seniora (numer nadany przez OPS), datę, godzinę rozpoczęcia i zakończenia, identyfikator opiekuna.

Nie dopuszcza się dokumentowania danych medycznych w systemie raportowym.

2. Kontakt telefoniczny

minimum 20 interakcji miesięcznie na jednego seniora, łączny czas kontaktu telefonicznego nie może być mniejszy niż 4 godziny miesięcznie na jednego seniora, system raportowania musi automatycznie sumować czas rozmów,

dokumentowane są wyłącznie:

identyfikator seniora, data, godzina, czas trwania rozmowy, identyfikator pracownika.

Nie dopuszcza się rejestrowania treści rozmów.

3. Działania koordynacyjne

minimum 3 działania miesięcznie na jednego seniora, obejmują kontakt z rodziną /opiekunem prawnym, POZ lub organizację usług zewnętrznych,

dokumentacja zawiera:

datę, kategorię podmiotu (rodzina/POZ/usługa zewnętrzna), czas trwania, identyfikator seniora.

4. System monitoringu i raportowania

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić:

Urządzenie do rozmów głosowych z dostępem do Internetu dla każdego seniora (koszt po stronie Wykonawcy).

Instalację urządzeń oraz szkolenie seniora:

minimum 2 sesje miesięcznie w okresie pierwszych 3 miesięcy.

System raportowania w czasie rzeczywistym umożliwiający:

podgląd liczby wizyt, podgląd liczby rozmów i ich łącznego czasu, podgląd liczby działań koordynacyjnych, automatyczne wyliczanie czasu reakcji SLA (czas reakcji na zgłoszenie), eksport danych do PDF/CSV (możliwość wyeksportowania danych z systemu raportowania do pliku), dostęp dla Zamawiającego w trybie „tylko do odczytu”.

System operuje wyłącznie na identyfikatorach nadanych przez OPS.

5. SLA (czas reakcji na zgłoszenie) i dostępność

czas reakcji na zgłoszenie: maks. 20 minut (8:00–17:00),

czas podjęcia działania: maks. 60 minut,

system automatycznie rejestruje czas zgłoszenia i reakcji,

raport miesięczny zawiera procent dotrzymania SLA,

każdy senior przypisany do stałego zespołu 2–3 osób.

6. Wymogi organizacyjne

Wykonawca musi zapewnić:

strukturę kadrową umożliwiającą realizację usługi dla 30 seniorów,

podręczne apteczki dla personelu realizującego wizyty,

procedurę serwisu i wymiany urządzeń (maks. 48 h),

ubezpieczenie OC działalności,

procedury ochrony danych zgodne z RODO.

II. Termin realizacji zamówienia

3 miesiące od dnia podpisania umowy.

Realizacja 5 dni w tygodniu w godzinach 8:00–17:00.

III. Jednostka rozliczeniowa i wynagrodzenie

Jednostką rozliczeniową jest:

„ZJOS – pakiet miesięczny dla 1 seniora”.

Rozliczenie ma charakter ryczałtowy.

Cena obejmuje wszystkie koszty realizacji usługi, w tym:

personel, urządzenia, Internet, szkolenia, system raportowania, obsługę SLA, koszty organizacyjne i administracyjne.[RP1.1]

IV. Kryteria oceny ofert

1. Cena – 40 pkt

Najniższa cena otrzymuje 40 pkt.

Pozostałe oferty:

$(\text{najniższa cena} / \text{cena badanej oferty}) \times 40 \text{ pkt}$.

2. Jakość – 60 pkt

A. Wolumen interakcji – maks. 30 pkt

Parametr — Punkty

Minimum wymagane — 0 pkt

+1 wizyta miesięcznie lub +1 h kontaktu telefonicznego — 10 pkt

+2 wizyty lub +2 h kontaktu — 20 pkt

+3 wizyty lub +3 h kontaktu — 30 pkt

B. Procedury obsługi i szkolenia – maks. 15 pkt

Kryterium — Punkty

Szczegółowa procedura instalacji urządzeń — 5 pkt

Harmonogram i program szkolenia seniorów — 5 pkt

Procedura awarii i wymiany urządzeń do 48 h — 5 pkt

C. System raportowania – maks. 15 pkt

Kryterium — Punkty

Dashboard w czasie rzeczywistym — 5 pkt

Automatyczne wyliczanie SLA — 5 pkt

Eksport danych + archiwizacja min. 12 miesięcy — 5 pkt

Niespełnienie wymogów minimalnych skutkuje odrzuceniem oferty.

V. Termin i sposób składania ofert

Oferty należy złożyć w formie pisemnej lub elektronicznej

do dnia 19.03.2026 r. do godz. 10.00

Miejsce składania ofert:

Ośrodek Pomocy Społecznej w Serocku , ul. Kościuszki 15, 05-140 Serock / adres e-Doręczeń AE:PL-18105-62653-EBAUR-21

VI. Informacje dodatkowe

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.

Osoba do kontaktu: Olga Kozłowska,

tel. 22 7826118