

Ośrodek Pomocy Społecznej w Bielawie udziela następujących odpowiedzi na pytania, które dot. zapytania ofertowego pod nazwą:

„Korpus Wsparcia Seniorów na rok 2025 II moduł” zakup usługi wsparcia w postaci opasek bezpieczeństwa wraz z usługą systemu.

PYTANIE 1 i 2:

1. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że opaski oferowane przez Wykonawców mają być obsługiwane wyłącznie za pomocą wyraźnie wyczuwalnego i widocznego dla użytkownika przycisku SOS i nie powinny mieć obsługi w innej formie np. ekran dotykowy, który nie będzie sprawdzał się u osób starszych. Bardzo ważne jest to żeby seniorzy mogli intuicyjnie obsługiwać daną opaskę, wykorzystując wyczuwalne przyciski na opasce.

2. Wykonawca wnosi o wprowadzenie wymogu, aby nowe urządzenia posiadały wyświetlacz. Rozwiązanie takie służy przede wszystkim do sygnalizacji wizualnej powiadomień, połączeń przychodzących oraz pozwala zweryfikować zasięg i stan baterii, a także zegar i krokomierz. Funkcje te znacząco wpływają na wartość użytkowe urządzenia, gdyż ułatwiają życie codzienne użytkownikom, a jednocześnie brak wyświetlacza w opasce SOS przeznaczonej dla seniorów może skutkować naruszeniem kryterium dostępności poprzez:

- Nieprzestrzeganie norm i standardów dostępności, gdyż wiele międzynarodowych norm i standardów dotyczących dostępności, takich jak WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) czy standardy ISO, podkreśla znaczenie dostarczania informacji w sposób dostępny i zrozumiały dla wszystkich użytkowników, w tym osób starszych. Brak wyświetlacza w opasce SOS może być postrzegany jako niezgodny z tymi standardami, co prowadzi do formalnego naruszenia kryterium dostępności.
- Brak możliwości uzyskania natychmiastowej informacji zwrotnej, gdyż wyświetlacz w opasce SOS pozwala użytkownikowi na bieżące monitorowanie stanu urządzenia oraz potwierdzenie wykonania kluczowych funkcji, takich jak wysłanie sygnału SOS czy poziom naładowania baterii. Brak takiego elementu znacząco utrudnia korzystanie z urządzenia, co w sytuacjach awaryjnych może prowadzić do dezorientacji i opóźnienia w uzyskaniu pomocy. Takie utrudnienie może być uznane za naruszenie dostępności, gdyż senior nie jest w stanie w pełni korzystać z funkcji, które mogą decydować o jego zdrowiu i życiu.
- Utrudnienie obsługi dla osób z ograniczeniami sensorycznymi, gdyż Seniorzy często borykają się z różnorodnymi ograniczeniami sensorycznymi, takimi jak pogorszenie wzroku czy słuchu. Wyświetlacz umożliwia prezentację informacji w sposób wizualny, co jest kluczowe dla osób, które mają trudności z odbiorem informacji dźwiękowych. Brak wyświetlacza pozbawia te osoby

możliwości skutecznego korzystania z urządzenia, co stanowi barierę dostępu i narusza zasady dostępności.

- Ograniczenie samodzielności użytkowników, gdyż Opaska SOS z wyświetlaczem pozwala seniorom na samodzielne sprawdzenie ważnych informacji i wykonanie odpowiednich działań bez konieczności dodatkowej pomocy. Brak wyświetlacza wymusza na użytkownikach poleganie na innych osobach, co obniża ich niezależność i samodzielność. Takie ograniczenie może być uznane za naruszenie kryterium dostępności, ponieważ nie zapewnia użytkownikom równych szans w dostępie do pełnej funkcjonalności urządzenia. Podsumowując, brak wyświetlacza w opasce SOS dla seniora narusza kryterium dostępności poprzez ograniczenie możliwości uzyskania niezbędnych informacji, utrudnienie obsługi dla osób z ograniczeniami sensorycznymi, zmniejszenie samodzielności użytkowników, nieprzestrzeganie norm dostępności oraz naruszenie prawa do ochrony zdrowia. Wyposażenie opaski w wyświetlacz jest więc kluczowe dla zapewnienia pełnej dostępności i funkcjonalności urządzenia. Zamawiający chcąc uprosić funkcjonowanie urządzenia może wprowadzić wymóg wyłączenia ekranu i tym samym nie ograniczać konkurencji i zasady równego traktowania Wykonawców.

ODPOWIEDŹ dot. pytania 1 i 2

W ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów na rok 2025” osobą w wieku 60 lat i więcej ma być zapewniony dostęp do tzw. opasek lub innych urządzeń bezpieczeństwa wyposażonych w następującą funkcję:

- przycisk bezpieczeństwa – sygnał SOS,
- detektor upadku,
- czujnik zdjęcia opaski/urządzenie,
- lokalizator GPS,
- funkcje umożliwiające komunikowanie się z centrum obsługi i opiekunami,
- funkcje monitorujące podstawowe czynności życiowe (puls i saturacja),
- funkcje umożliwiające monitorowanie czasu realizowanej opieki przez osoby świadczące usługi opiekuńcze lub pomoc sąsiedzką.

Opaska lub inne urządzenie bezpieczeństwa powinny być połączone z usługą operatora pomocy – w przypadku trudnej sytuacji lub nagłego zagrożenia wciśnięcie guzika alarmowego, znajdującego się na urządzeniu, umożliwia połączenie się ze stale gotową do interwencji centralą.

Zgodnie z programem opaska lub inne urządzenie bezpieczeństwa pod względem funkcjonalności oraz dopasowania dla osób w wieku 60 lat i więcej powinny być jak najprostsze w obsłudze.

W przeprowadzanym postępowaniu wyboru Wykonawcy nie wprowadza się dodatkowych wymogów dotyczących funkcji wyświetlacza w opasce dla seniorów.

PYTANIE 3:

3. W celu ochrony danych osobowych zalecamy aby Zamawiający wymagał od Wykonawców przedstawienie certyfikatów potwierdzających bezpieczeństwo danych i przetwarzania informacji: ISO 22301:2019; ISO/IEC 27001:2017; ISO/IEC 27017:2015; ISO/IEC 27701:2019. Jest to o tyle istotne ponieważ Zamawiający powinien wymagać na Wykonawcy zabezpieczeń ww. danych.

W postępowaniach na teleopiekę standardowym wymogiem są, powyższe certyfikaty, które określają następujące cele: ISO 22301:2019 - Zdolność organizacji do kontynuowania działalności podczas i po wystąpieniu incydentów zakłócających (klęski żywiołowe, cyberataki, awarie systemowe itp.)

- ISO/IEC 27001:2017 - Zarządzanie ryzykiem związanym z bezpieczeństwem informacji w organizacji.
- ISO/IEC 27017:2015 - Uzupełnienie normy ISO/IEC 27002 o konkretne wytyczne dotyczące bezpieczeństwa informacji w środowisku chmurowym.
- ISO/IEC 27701:2019 - Zarządzanie danymi osobowymi (PII – Personally Identifiable Information) w ramach istniejącego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (ISMS).

ODPOWIEDŹ dot. pytania 3

W przeprowadzanym postępowaniu wyboru Wykonawcy, Zamawiający nie wymaga od Wykonawców przedstawienia certyfikatów potwierdzających bezpieczeństwo danych i przetwarzania informacji. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na podstawie Zał. nr 5 do postępowania – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz Zał. nr 7 Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych związanych z zamówieniami publicznymi poniżej 130 000,00 zł

Magdalena Szwej
DYREKTOR

Ośrodka Pomocy Społecznej w Bielawie