

Opis przedmiotu zamówienia

Celem jest zakup wyrobu medycznego generującego informacje o prawdopodobieństwie występowania danej choroby oraz zalecenia medyczne na podstawie objawów i parametrów zdrowotnych wprowadzonych przez Użytkownika poprzez interaktywny kwestionariusz (tzw. symptom checker).

Aplikacja zostanie udostępniona pacjentom w aplikacji Internetowe Konto Pacjenta oraz w aplikacji mobilnej mojejKP.

I. Przedmiotem zamówienia jest:

1. Dostawa oraz wdrożenie Aplikacji typu symptom checker wraz z przeprowadzeniem Instruktażu stanowiskowego, Gwarancją i Serwisem na 60 miesięcy w jednym z modeli opisanych w punkt "V. Model świadczenia usługi".

II. Zamawiający określa następujące definicje pojęć:

1. Zamawiający – Centrum e-Zdrowia
2. Wykonawca - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
3. Gwarancja i Serwis (Usługa Serwisowa) – Oznacza całokształt świadczonych przez Wykonawcę usług (gwarancyjno-serwisowych) związanych z zapewnieniem poprawnej pracy Aplikacji szczegółowo określone w niniejszym dokumencie oraz w projekcie umowy.
4. Dokumentacja (dot. oprogramowania - systemu lub aplikacji) – zbiór dokumentów dostarczonych przez Wykonawcę w formie tradycyjnej lub elektronicznej (np. plikach doc, pdf).
5. Sprzęt - sprzęt informatyczny, na którym zainstalowana będzie Aplikacja.
6. Aplikacja – oprogramowanie generujące zalecenia medyczne na podstawie objawów i parametrów zdrowotnych wprowadzonych przez Użytkownika poprzez interaktywny kwestionariusz, tzw. symptom checker, będące przedmiotem zamówienia.
7. Wdrożenie – etap cyklu życia systemu informatycznego, polegający na instalacji i dostosowaniu oprogramowania do wymagań Zamawiającego oraz testowaniu i uruchomieniu Aplikacji.

Podstawowe etapy procesu wdrożenia:

- 1) Zebranie wymagań i analiza
- 2) Przygotowanie dokumentacji,
- 3) Przygotowanie i skonfigurowanie Sprzętu,
- 4) Zainstalowanie i skonfigurowanie Aplikacji do eksploatacji,
- 5) Testowanie,
- 6) Uruchomienie produkcyjne.

8. Dokumentacja powdrożeniowa - przygotowana przez Wykonawcę, w związku z realizacją Umowy, specyfikacja opisująca funkcje wdrożonej Aplikacji. W szczególności w zakresie użytkowania i administrowania Aplikacją, sporządzona w języku polskim.
9. Instruktaż stanowiskowy – szkolenia użytkowników wskazanych przez Zamawiającego do pełnienia funkcji administratora, obejmujące zakresem instalację oprogramowania, konfigurację Sprzętu, zapewnienie bezpieczeństwa danych, monitorowanie wydajności oraz wsparcie techniczne użytkowników.
10. Szczegółowy Harmonogram Realizacji – szczegółowy terminarz realizacji przedmiotu Umowy wraz z podziałem na Etapy przygotowany przez Wykonawcę.
11. Protokół Odbioru:
 - 1) Etapu – Protokół, który po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego stanowi potwierdzenie wykonania prac przewidzianych w ramach Etapów określonych w Szczegółowym Harmonogramie Realizacji i uszczegółowionych w Dokumentacji Analizy Przedwdrożeniowej.
 - 2) Końcowy – Protokół, który po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego, stanowi potwierdzenie wykonania i odbioru przedmiotu zamówienia.
 - 3) Rozbieżności – Protokół, w którym Zamawiający wskazuje zastrzeżenia co do zakresu i jakości wykonanych prac, które uniemożliwiają dokonanie odbioru wykonanych prac.
12. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy u Zamawiającego.
13. HelpDesk (HD) – oprogramowanie/ narzędzie posiadające interfejs WWW służące do rejestracji Zgłoszeń (potencjalnych problemów, usterek) oraz kontroli ich cyklu życia (tzw. Issue Tracking System lub Defect Tracking System). System udostępniony zostanie przez Wykonawcę dla Zamawiającego na czas realizacji przedmiotu zamówienia oraz w okresie jego Gwarancji.
14. Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Błędów, Awarii i Usterek Aplikacji.
15. Błąd Aplikacji - oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące za każdym razem do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
 - 1) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 - 2) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - 3) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
 - 4) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych po stronie Zamawiającego,
 - 5) działanie wirusa komputerowego po stronie Zamawiającego,
 - 6) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
 - 7) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz bazy danych, z którymi ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
 - 8) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

16. Awaria (błąd krytyczny) – oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Aplikacji, z powodu m.in. uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
17. Konsultacja – usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Aplikacji.
18. Usterka Programistyczna – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie jej wymaga wykonania prac programistycznych przez Wykonawcę lub producenta Aplikacji.
19. Uaktualnienie (update) – Aktualizacje oprogramowania w Aplikacji zapewniające wyższe bezpieczeństwo, zwiększające wydajność, naprawiające błędy oraz dodające nowe funkcje.
20. Rozwinięcie (upgrade) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Wykonawcę lub producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Aplikacji, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Aplikacji.
21. Obejście – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy.
22. Czas Naprawy - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny Zgłoszenia.
23. Użytkownik –osoba korzystająca z Aplikacji, np. pacjent.
24. Internetowe Konto Pacjenta (IKP) - bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, która zapewnia bezpieczny dostęp do informacji o zdrowiu, e-dokumentacji (e-recepty, e-skierowania, wyniki badań) oraz umożliwia zarządzanie sprawami medycznymi online (np. wybór lekarza, upoważnianie bliskich).
25. mojejKP – aplikacja mobilna umożliwiająca dostęp do części funkcjonalności Internetowego Konta Pacjenta.
26. Interakcja – proces komunikacji Użytkownika z Aplikacją, w ramach którego doszło do zebrania wywiadu medycznego i wygenerowania zaleceń medycznych.

III. Zakres zamówienia

Zamawiający oczekuje dostawy, wdrożenia, integracji, uruchomienia wraz z niezbędnymi licencjami, Gwarancją i Serwisem oraz Instruktażem stanowiskowym **wyrobu medycznego generującego informacje o prawdopodobieństwie występowania danej choroby oraz zalecenia medyczne na podstawie objawów i parametrów zdrowotnych wprowadzonych przez Użytkownika** zgodnie z poniższymi wymaganiami.

1. Wymagania obligatoryjne:
 - 1) Aplikacja generuje zalecenia medyczne na podstawie objawów i parametrów zdrowotnych deklarowanych przez Użytkownika, w zakresie niezbędnym do realizacji funkcji symptom checkera.
 - 2) Aplikacja generuje informację o prawdopodobieństwie występowania danej choroby wraz z jej nazwą i krótkim opisem.
 - 3) Aplikacja w zakresie interfejsu oraz wygenerowanych zaleceń medycznych jest dostosowana do komunikacji z pacjentem (osobą z założenia nieposiadającą wykształcenia medycznego).
 - 4) Aplikacja obsługuje komunikację głosową oraz tekstową z Użytkownikiem.

- 5) Aplikacja posiada interfejs graficzny, który Zamawiający będzie mógł zintegrować z Internetowym Kontem Pacjenta i mojejIKP poprzez wykorzystanie takich mechanizmów jak iframe oraz w aplikacji mojejIKP przy wykorzystaniu webview.
- 6) Aplikacja posiada aktualną certyfikację wyrobu medycznego zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 (MDR),
- 7) Aplikacja obsługuje język polski.
- 8) Aplikacja nie przetwarza danych osobowych Użytkowników, innych niż niezbędnie wymagane do czynności administracyjnych. W przypadku zastosowania mechanizmu identyfikatora zapytania, identyfikator ten powinien mieć charakter pseudoanonimowy i nie umożliwiać identyfikacji Użytkownika bez dostępu do odrębnie zabezpieczonych danych referencyjnych.
- 9) Aplikacja umożliwia wywołanie funkcji symptom checkera z parametrem – identyfikatorem badania, który pozwala Użytkownikowi na późniejszy wgląd w prowadzony wywiad i otrzymane zalecenia oraz pobranie interakcji na podstawie wprowadzonego parametru.
- 10) Aplikacja daje możliwość konfiguracji zakresu funkcjonalnego, np. w celu dostosowania funkcjonalności zgodnie z aktualną polityką zdrowotną Ministerstwa Zdrowia. Przykład: jeżeli zasadne, Aplikacja poinformuje pacjenta o możliwości zapisania na bezpłatne badania profilaktyczne.
- 11) Interfejs graficzny powinien być w pełni responsywny (RWD) oraz spełniać wymagania dostępności cyfrowej zgodnie ze standardem WCAG 2.1.
- 12) Aplikacja musi umożliwiać podstawową personalizację wyglądu osadzonego interfejsu, aby zapewnić spójność wizualną z portalem Zamawiającego (kolorystyka, typografia).
- 13) Aplikacja umożliwia zapisanie i pobranie interakcji z Użytkownikiem w formacie .pdf.
- 14) Zamawiający ma dostęp do panelu administracyjnego i zarządzania funkcjami Aplikacji, w tym posiada dostęp raportów użytkownika i danych statystycznych.
- 15) Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z wadliwego działania Aplikacji jako wyrobu medycznego, w szczególności za nieprawidłowo przedstawione zalecenia medyczne, zgodnie z przepisami dotyczącymi wyrobów medycznych.
- 16) Wykonawca dostarczy dokumentację umożliwiającą dostęp do wszystkich funkcji i danych dostępnych poprzez interfejs graficzny, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.
- 17) Wykonawca przekaże dokumentację techniczną Aplikacji umożliwiającą zarządzanie administracyjne po stronie Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.
- 18) Wykonawca dostarczy dokumentację dotyczącą ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji oraz – w przypadku algorytmów decyzyjnych – logiki działania systemu, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.
- 19) Wykonawca zapewnia Gwarancję i Serwis Aplikacji na okres 60 miesięcy od daty sporządzenia Protokołu końcowego.
- 20) Wykonawca zapewnia dedykowane środowisko testowe.
- 21) Wykonawca gwarantuje, że Aplikacja została zaprojektowana, wytworzona i skonfigurowana zgodnie z zasadami Security by Design oraz Security by Default, oraz zasad ochrony danych w fazie projektowania i domyślnej ochrony danych, o których mowa w art. 25 RODO, a także odpowiednich środków bezpieczeństwa zgodnie z art. 32 RODO, wolny od podatności wymienianych w aktualnym zestawieniu OWASP Top 10 oraz zapewnia ochronę przed atakami

typu SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS), CSRF itp. Szczegółowe wymagania bezpieczeństwa zostały wymienione w Załącznik nr. 1 do OPZ - Wymagania bezpieczeństwa.

2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić konkretną nazwę zaoferowanego modelu posiadającego certyfikację wyrobu medycznego.
3. Aplikacja zapewnia integrację z systemami Zamawiającego: IKP i mojejIKP, minimalnie w zakresie osadzenia Aplikacji w systemach Zamawiającego w tym poprzez wykorzystanie mechanizmów takich jak iframe lub WebView.
4. Wykonawca zapewnia konfigurację oprogramowania zgodnie z potrzebami Zamawiającego (w zakresie nie wpływającym na zmianę statusu wyrobu medycznego).
5. Wykonawca zapewnia Instruktaż stanowiskowy wraz z dokumentacją dla wskazanych pracowników Zamawiającego.

IV. Wymagania szczegółowe dla Aplikacji.

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
W01	Tak	Cel działania	Aplikacja generuje informacje o prawdopodobieństwie występowania danej choroby wraz z jej nazwą i krótkim opisem oraz zalecenia medyczne na podstawie objawów i parametrów zdrowotnych wprowadzonych przez Użytkownika poprzez interaktywny kwestionariusz.
W02	Tak	Język interfejsu	Aplikacja musi posiadać interfejs w języku polskim
W03	Tak	Język komunikacji	Aplikacja musi umożliwić komunikację w języku polskim. Dodatkowo może umożliwiać komunikację w języku angielskim, ukraińskim i inne.
W04	Tak	Sposób komunikacji	Aplikacja zapewnia min. komunikację tekstową.
W05	Tak	Procesy	Aplikacja zapewnia min. poniższe scenariusze: 1. Zebranie wywiadu medycznego od Użytkownika. 2. Wygenerowanie informacji o prawdopodobieństwie występowania danej choroby wraz z jej nazwą i krótkim opisem oraz zaleceń medycznych na podstawie wywiadu medycznego. 3. Inne procesy zdefiniowane przez Zamawiającego nie ingerujące w status wyrobu medycznego, np. proaktywne informowanie o możliwości skorzystania z programu profilaktycznego.
W06	Nie	Praca w przeglądarce	Dostęp Użytkownika do panelu administracyjnego musi być możliwy przez przeglądarkę internetową minimum Edge, Chrome i Firefox w najaktualniejszych wersjach oraz wersjach wcześniejszych do 24 miesięcy wstecz względem najaktualniejszej wersji.
W07	Tak	Nagrywanie i przechowywanie zapisów interakcji	Aplikacja zapewnia możliwość utrwalenia dowodu interakcji Użytkownika w celu zapewnienia rozliczalności działania Aplikacji oraz zabezpieczenia interesów Administratora. Okres przechowywania zapisów interakcji, w tym ewentualnych nagrań głosowych,

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
			wynosi maksymalnie 5 lat od zakończenia roku, w którym miała miejsce interakcja, z możliwością zastosowania krótszego okresu przechowywania w zależności od formy interakcji i decyzji Zamawiającego.
W08	Tak	Logowanie Użytkowników	Aplikacja nie wymaga dodatkowego logowania Użytkownika. Po zalogowaniu Użytkownika do IKP lub mIKP, otrzymuje on swobodny dostęp do funkcjonalności Aplikacji. W ramach interakcji Aplikacja może wykorzystywać pseudonimowy identyfikator sesji lub zapytania, wyłącznie w celach administracyjnych i rozliczalności działania Aplikacji. Identyfikator ten nie może umożliwiać bezpośredniej identyfikacji Użytkownika bez dostępu do odrębnie zabezpieczonych danych referencyjnych
W09	Tak	Liczba Użytkowników	Rozwiązanie powinno być skalowalne z uwagi, że Użytkownikami są wszyscy posiadający IKP i ruch może się dynamicznie zmieniać w czasie, szczególnie w okresie wzmożonej zachorowalności. Należy założyć, że 1000 Użytkowników w jednym czasie powinno mieć możliwość płynnego korzystania z Aplikacji.
W10	Tak	Typy użytkowników - nadawanie uprawnień (admin, user)	Aplikacja umożliwia nadawanie użytkownikom uprawnień różnych typów. W zależności od zakresu potrzebnych informacji. Minimalny podział ról na admin (pełny zakres) oraz user (interakcje, zapisanie i odczyt informacji). Aplikacja musi zapewniać ograniczenie dostępu do danych, w szczególności danych dotyczących zdrowia, do niezbędnego minimum oraz rejestrowanie operacji dostępu w sposób umożliwiający rozliczalność.
W11	Tak	Raportowanie	Aplikacja poprzez panel administratora umożliwia raportowanie i zbieranie statystyk interakcji Użytkowników z Aplikacją.
W12	Nie	Silniki rozpoznawania mowy	Możliwość zamiany wykorzystywanych głosów. W ramach zamówienia Zamawiający wymaga dostarczenie min. 2 głosów: jeden męski, jeden żeński
W13	Tak	Wydajność	Aplikacja musi zapewniać płynne, naturalne tempo komunikacji z Użytkownikiem.
W14	Tak, o ile dotyczy	Rozpoznawanie mowy naturalnej	Aplikacja musi rozpoznawać mowę naturalną rozmówców wykorzystując co najmniej: -technologię typu NLU (Natural Language Understanding), zoptymalizowaną dla języka polskiego (przez NLU rozumie się analizę składniową, semantyczną i pragmatyczną tekstu, aby wyodrębnić z niego sens i kontekst).

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
			Skuteczność rozpoznawania intencji przez silnik NLU nie mniej niż 95% -system typu ASR (Automatic Speech Recognition) o dokładności powyżej 90% w typowych przypadkach.
W15	Tak, o ile dotyczy	Treść i forma odpowiedzi wg kontekstu	Aplikacja musi dostosowywać treść oraz formę odpowiedzi na podstawie kontekstu rozmowy oraz zachowania Użytkownika z użyciem zaawansowanej technologii, typu: - pamięć krótkotrwała RNN (Recurrent Neural Network), LSTM (Long Short-Term Memory) lub Transformer z warstwami uwagi lub równoważny
W16	Tak	Monitoring	Możliwość podłączenia do systemu monitoringu np. Zabbix lub inny równoważny będący w posiadaniu Zamawiającego.
W17	Tak	Pobranie Interakcji	Aplikacja umożliwia zapisanie i pobranie interakcji z Użytkownikiem w formacie .pdf.
W18	Tak	Odtworzenie Interakcji z Użytkownikiem	Aplikacja umożliwia wywołanie funkcji symptom checkera z parametrem – identyfikatorem badania, który pozwala na późniejszy wgląd w prowadzony wywiad i otrzymane zalecenia oraz pobranie interakcji na podstawie wprowadzonego parametru.

V. Model świadczenia usługi

1. Zamawiający dopuszcza jeden z trzech modeli świadczenia usługi:
 - 1) Model on-premise z licencją na użytkowanie na okres 60 miesięcy, w ramach którego Wykonawca dostarczy Aplikację w formie gotowych do uruchomienia pakietów instalacyjnych wraz ze wszystkimi niezbędnymi bibliotekami, zależnościami, skryptami, modelami logicznymi i dokumentacją w języku polskim, a także zapewni niezbędne wsparcie techniczne na czas instalacji, wdrożenia i stabilizacji. Ponadto:
 - a) System musi być zbudowany w architekturze mikroserwisowej, która umożliwia niezależne wdrażanie, skalowanie i rozwijanie poszczególnych komponentów funkcjonalnych.
 - b) Wykonawca musi zapewnić, że kod źródłowy dostarczanej Aplikacji będzie przechowywany na infrastrukturze Zamawiającego z kontrolą wersji Git.
 - c) Architektura musi umożliwiać horyzontalne i wertykalne skalowanie komponentów.
 - d) Aplikacja musi zapewniać środowiska: TEST – testowe, INT – integracyjno-szkoleniowe, PROD – produkcyjne.

- e) Wykonawca dostarczy precyzyjną specyfikację wymagań minimalnych i rekomendowanych do infrastruktury technicznej (Sprzęt), w relacji do wskazanej liczby zapytań Użytkowników korzystających z Aplikacji (W.09 Liczba Użytkowników).
- 2) Model SaaS (Software as a Service) na okres 60 miesięcy z nielimitowaną liczbą Interakcji Użytkowników z Aplikacją, w ramach którego Wykonawca dostarczy gotową do zintegrowania usługę zapewniającą dostęp do Aplikacji poprzez IKP oraz mIKP. Aplikacja będzie utrzymywana w infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej zgodnie z polskimi i europejskimi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych i powinna zapewniać spełnienie wymagań odpowiadających co najmniej poziomowi SCCO2, w zakresie adekwatnym do przetwarzania danych medycznych oraz integracji z systemami ochrony zdrowia sektora publicznego.
- 3) Model SaaS (Software as a Service) na okres 60 miesięcy z gwarantowaną limitowaną liczbą Interakcji Użytkowników z Aplikacją (5 mln Interakcji miesięcznie) oraz ceną jednostkową Interakcji po przekroczeniu gwarantowanej puli, w ramach którego Wykonawca dostarczy gotową do zintegrowania usługę zapewniającą dostęp do Aplikacji poprzez IKP oraz mIKP. Aplikacja będzie utrzymywana w infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej zgodnie z polskimi i europejskimi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych i powinna zapewniać spełnienie wymagań odpowiadających co najmniej poziomowi SCCO2, w zakresie adekwatnym do przetwarzania danych medycznych oraz integracji z systemami ochrony zdrowia sektora publicznego.
2. Wykonawca może zgłosić ofertę obejmującą dowolne modele świadczenia usługi z powyższej listy. Oferta powinna zawierać szczegółowy harmonogram dostarczenia kompletnego rozwiązania oraz wdrożenia na środowiska produkcyjne, a w przypadku modelu 1. On-premise wymagane jest dostarczenie precyzyjnej specyfikacji wymagań minimalnych i rekomendowanych co do infrastruktury technicznej, w relacji do wskazanej liczby zapytań Użytkowników korzystających z Aplikacji.
3. Wykonawca dostarczy Aplikację w stosie technologicznym zgodnym z infrastrukturą Zamawiającego, opisaną w Załącznik nr 2 do OPZ - Stos technologiczny. Ewentualne koszty i nakład pracy niezbędny do dostosowania Aplikacji do stosu technologicznego Zamawiającego jest po stronie Wykonawcy.

VI. Gwarancja (SLA)

1. Zamawiający w ramach **Serwisu** gwarancyjnego wymaga możliwości zgłaszania problemów w trybie 24/7/365 za pośrednictwem dedykowanego elektronicznego systemu zgłoszeń HelpDesk, umożliwiającego natychmiastowe zarejestrowanie Zgłoszenia oraz:
- 1) Czas usunięcia Awarii maksymalnie 1 dzień roboczy od Zgłoszenia.
 - 2) Czas usunięcia Błędu Aplikacji maksymalnie 5 dni roboczych od Zgłoszenia.
 - 3) Zamawiający dopuszcza rozwiązanie Błędu przez zastosowanie Obejścia. Obejście musi zostać uruchomione w terminie maksymalnie do 2 dni roboczych od Zgłoszenia, a następnie Błąd musi zostać rozwiązany w 10 dni roboczych od Zgłoszenia.
 - 4) Czas usunięcia Usterki Programistycznej maksymalnie 10 dni roboczych od Zgłoszenia.
 - 5) Czas udzielenia Konsultacji – maksymalnie 5 dni roboczych.
2. Zasady **Gwarancji**

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych i serwisowych wszystkich elementów dostarczonej Aplikacji.
- 2) Wykonawca zobowiązuje się objąć wszystkie elementy Aplikacji tożsamymi warunkami Gwarancji i Serwisu oprogramowania przez okres 60 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie wdrożenia) dla całości oferowanego rozwiązania.
- 3) Do czasu zakończenia wdrożenia Aplikacji, potwierdzonego podpisaniem protokołu odbioru końcowego, wszelkie usługi związane z serwisem już uruchomionych części Aplikacji będą traktowane jako usługi wdrożeniowe.
- 4) Wykonawca w czasie Gwarancji:
 - a) dostosuje bezpłatnie Aplikację do zmian w przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione wstecznie lub ostatniego dnia,
 - b) zagwarantuje dostęp do poprawek usuwających zgłoszone błędy w działaniu oprogramowania w okresie Gwarancji,
 - c) zagwarantuje zgodność z wymogami prawno-organizacyjnymi dotyczącymi eksploatowanego oprogramowania przez dostęp do aktualizacji Aplikacji wprowadzających nowe funkcje w całym okresie gwarancji.
 - d) Zapewni status Aplikacji jako wyrobu medycznego przez cały okres obowiązywania umowy.
3. Wykonawca zapewni świadczenie Konsultacji zdalnych w Dni Robocze.
4. Wykonawca w czasie Gwarancji prześle bezpłatnie Zamawiającemu nowe wersje Aplikacji w postaci update oraz upgrade, jeżeli będzie to związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
5. Wykonawca umożliwi uprawnionym pracownikom Zamawiającego zgłaszanie Zgłoszeń Serwisowych przez udostępnione narzędzie HelpDesk, które umożliwi śledzenie statusu obsługi każdego Zgłoszenia.
6. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego Zgłoszenia drogą elektroniczną.

VII. Instruktaż stanowiskowy

- 1) Zamawiający wymaga przeprowadzenia Instruktaży stanowiskowych dla min. 2 administratorów Zamawiającego z zakresu administrowania i zarządzania Aplikacją oraz min. 4 pracowników w zakresie obsługi Aplikacji.
- 2) Przeprowadzenie Instruktaży stanowiskowych jest wymagane przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego.

VIII. Analiza przedwdrożeniowa

1. Zamawiający wymaga, by wdrożenie zostało poprzedzone Analizą Przedwdrożeniową obejmującą co najmniej:
 - 1) przedstawienie planu wdrożenia (Szczegółowy Harmonogram Realizacji Przedmiotu Zamówienia),

- 2) uszczegółowienie metod wymiany danych pomiędzy systemami Zamawiającego a Aplikacją,
- 3) przedstawienie przez Wykonawcę wszelkich przesłanek organizacyjnych mogących wpłynąć na przebieg wdrożenia,
- 4) przedstawienie struktury projektowej,
- 5) ustalenie form komunikacji i harmonogramu cyklicznych spotkań projektowych
- 6) identyfikacja ryzyk i zagrożeń w projekcie,
- 7) planowaną zawartość dokumentacji powykonawczej.

IX. Dokumentacja (Dokumentacja powykonawcza)

Wymagania ogólne

1. Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim.
2. Każda Dokumentacja powstała w wyniku realizacji zamówienia i przekazana Zamawiającemu przez Wykonawcę stanowi własność Zamawiającego. Zamawiający ma prawo udostępniać Dokumentację osobom trzecim w sposób nienaruszający praw autorskich.
3. Wykonawca dostarczy szczegółową Dokumentację komponentów firm trzecich użytych w dostarczanej Aplikacji, w tym także dostarczaną przez ich producentów. Dokumentacja ta może występować w języku angielskim, jeśli nie ma tłumaczenia na język polski.
4. Dokumentacja musi gwarantować kompletność dokumentu rozumianą jako pełne, bez wyrażnych i ewidentnych braków, przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego rozpatrywanego zakresu zagadnienia.
5. Zawartość Dokumentacji musi być zgodna z wdrożonym rozwiązaniem.
6. Dokumentacja musi być aktualizowana o nowe zagadnienie, jeśli zostaną wprowadzone do Aplikacji.
7. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przekazania przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego:
 - 1) 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacji w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji w języku polskim w postaci papierowej,
 - 2) 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacji Administratora w języku polskim w postaci papierowej,
 - 3) 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacji użytkownika w języku polskim w postaci papierowej,
 - 4) 2 zestawów każdej z powyżej wymienionych dokumentacji w postaci elektronicznej, na niezależnych nośnikach z aktywną blokadą zapisu na każdym z tych nośników, umożliwiającą Zamawiającemu wprowadzanie do niej korekt, zmian i uzupełnień.

Dokumentacja w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji

1. Wykonawca dostarczy dokumentację opisującą zastosowane w Aplikacji rozwiązania w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji, w szczególności:
 - 1) ogólny opis architektury bezpieczeństwa Aplikacji,
 - 2) zasady kontroli dostępu i nadawania uprawnień użytkownikom,
 - 3) mechanizmy rejestrowania zdarzeń i dostępu do danych,
 - 4) środki ochrony danych w transmisji i w spoczynku,

- 5) zasady zarządzania incydentami bezpieczeństwa oraz aktualizacjami systemu.
2. Dokumentacja ta powinna być adekwatna do charakteru przetwarzanych danych, w szczególności danych dotyczących zdrowia oraz przyjętego wariantu wdrożenia rozwiązania (on-premise lub SaaS) oraz dodatkowo przed wdrożeniem rozwiązania Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu informacji i dokumentacji niezbędnych do przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych osobowych, o której mowa w art. 35 RODO. Dokumentacja ta obejmuje w szczególności:
 - 1) opis funkcjonalny Aplikacji z perspektywy przetwarzania danych osobowych,
 - 2) opis operacji przetwarzania danych oraz przepływów danych pomiędzy systemami,
 - 3) opis ról podmiotów uczestniczących w przetwarzaniu danych,
 - 4) ogólny opis planowanych środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych,
 - 5) identyfikację potencjalnych ryzyk dla praw i wolności osób fizycznych wynikających z działania Aplikacji.

Dokumentacja Administratora Aplikacji

1. Dokumentacja Administratora Aplikacji musi opisywać kolejność czynności i zakres możliwych danych do wprowadzenia oraz sposób postępowania w sytuacjach szczególnych i awaryjnych.
2. Dokumentacja Administratora Aplikacji powinna być dostępna w postaci elektronicznej umożliwiającej przeszukiwanie oraz odnajdywanie konkretnych tematów.
3. Dokumentacja Administratora Aplikacji obejmować będzie, co najmniej:
 - 1) szczegółową (krok po kroku) instrukcję instalacji i konfiguracji Aplikacji,
 - 2) opis parametrów instalacyjnych i konfiguracyjnych wraz z opisem dopuszczalnych wartości i ich wpływem na działanie rozwiązania,
 - 3) szczegółową (krok po kroku) instrukcję wgrywania nowych wersji Aplikacji,
 - 4) szczegółowy opis możliwych do zastosowania ról i uprawnień wraz z ich wpływem na działanie rozwiązania.

Dokumentacja Użytkownika Aplikacji

1. Wykonawca dostarczy Dokumentację Użytkownika oraz opis ścieżek postępowania.
2. Dokumentacja Użytkownika Aplikacji powinna być dostępna w postaci elektronicznej umożliwiającej przeszukiwanie oraz odnajdywanie konkretnych tematów.
3. Dokumentacja Użytkownika musi zawierać opis pełnej funkcjonalności Aplikacji w sposób przejrzysty umożliwiający samodzielne użytkowanie Aplikacji.
4. Dokumentacja musi opisywać kolejność czynności i zakres możliwych danych do wprowadzenia oraz sposób postępowania w sytuacjach szczególnych.
5. Wykonawca dostarczy szczegółową Dokumentację komponentów firm trzecich użytych w dostarczanej Aplikacji, w tym także dostarczaną przez ich producentów.

X. Termin realizacji dostawy i wdrożenia: do 60 dni kalendarzowych od podpisania umowy jednak nie później, niż do 15.06.2026.

Załączniki:

1. Wymagania bezpieczeństwa systemu Aplikacji typu symptom checker
2. Stos technologiczny