

Opis przedmiotu zamówienia

Dostawa i wdrożenie interaktywnej bazy wiedzy medycznej wspierającej pracę personelu medycznego oraz udostępniającej informacje medyczne dla Użytkownika.

Opis przedmiotu zamówienia	1
1. Wprowadzenie.....	3
1.1. Termin realizacji zamówienia	3
1.2. Przedmiot zamówienia	3
2. Słownik pojęć:	4
3. Cel systemu	9
3.1 Odbiorcy systemu	9
4. Wymagania funkcjonalne	9
4.1 Zamówienie podstawowe	10
4.2 Moduł konwersacyjny AI – element zamówienia podstawowego	13
4.3 Zamówienie nieobligatoryjne – aplikacja mobilna.....	17
4.4 Dodatkowe materiały edukacyjne – element zamówienia podstawowego	18
5. Wymagania poza funkcjonalne	19
5.1 Wymagania w zakresie architektury.....	19
5.2 Wydajność i skalowalność.....	21
5.3 Bezpieczeństwo i kontrola danych.....	23
5.4 Administracja i monitoring.....	27
5.5 Użyteczność i dostępność	29
5.6 Wymagania jakościowe i zgodności merytorycznej.....	30
6. Model świadczenia usługi.....	33
7. Zasady rozliczania i kontroli wykorzystania usługi.....	34

7.1 Okres rozliczeniowy	34
7.2 Mechanizm rozliczania w modelu dostępu użytkownikowego	35
7.3 Zastosowanie do modułu konwersacyjnego (AI)	36
7.4 Przechowywanie logów	36
7.5 Powiadomienia o wykorzystaniu limitu	36
7.6 Przekroczenie limitu	37
8. Gwarancja (SLA)	38
8.1. Serwis Gwarancyjny	38
8.2. Zasady Gwarancji	38
8.3. Dostępność usługi	40
8.4. Wydajność usługi	40
9. Instruktaż stanowiskowy	41
10. Analiza przedwdrożeniowa	43
11. Usługi Rozwojowe	43
12. Ogólny Harmonogram Wdrożenia Systemu	45
13. Dokumentacja	45
13.1 Wymagania ogólne	45
13.2. Dokumentacja w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji	46
13.3. Dokumentacja Administratora Aplikacji	47
13.4. Dokumentacja Użytkownika Aplikacji	47

1. Wprowadzenie

1.1. Termin realizacji zamówienia

Maksymalnie 60 dni od daty zawarcia Umowy.

1.2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie, wdrożenie, utrzymanie i rozwój Systemu zapewniającego dostęp do interaktywnej bazy wiedzy medycznej dla użytkowników systemów e-Zdrowia Zamawiającego, w szczególności systemu Gabinet.gov.pl, wraz z modułem konwersacyjnym AI wspierającym użytkownika w wyszukiwaniu, syntetyzowaniu i przeglądaniu treści bazy wiedzy.

W ramach zamówienia podstawowego Wykonawca zapewni:

1. Dostarczenie i wdrożenie Systemu w jednym z modeli świadczenia usługi określonych w rozdziale 6:
 - a. osadzenie komponentu Aplikacji w systemie Zamawiającego,
 - b. udostępnienie zewnętrznej aplikacji Wykonawcy dostępnej z poziomu systemów Zamawiającego w modelu Federated Access / Single Sign-On.
2. Zapewnienie dostępu do Systemu w ramach miesięcznego limitu dostępu obejmującego do 20 000 użytkowników.
3. Zapewnienie możliwości skorzystania przez Zamawiającego z dodatkowych pakietów dostępu obejmujących po 10 000 użytkowników miesięcznie każdy, na zasadach określonych w rozdziale 7.
4. Realizację wszystkich wymagań funkcjonalnych, pozafunkcyjnych, jakościowych, serwisowych, dokumentacyjnych i bezpieczeństwa określonych w niniejszym OPZ jako „Wymagane”.
5. Zapewnienie aktualizacji treści bazy wiedzy oraz aktualizacji funkcjonalności Systemu przez okres 60 miesięcy od dnia odbioru Wdrożenia Systemu.
6. Udostępnienie dodatkowych materiałów edukacyjnych powiązanych z treściami bazy wiedzy, takich jak np. nagrania wideo, webinary, prezentacje multimedialne, podcasty lub inne materiały szkoleniowe, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale 4.4.
7. Zapewnienie Usług Gwarancyjnych i Serwisowych przez okres 60 miesięcy od dnia odbioru Wdrożenia Systemu przez Zamawiającego.
8. Zapewnienie Usług Rozwojowych zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale 11.

W ramach zamówienia nieobligatoryjnego Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z następującego elementu:

1. Udostępnienie aplikacji mobilnej Wykonawcy zapewniającej dostęp do bazy wiedzy objętej zamówieniem podstawowym oraz — jeżeli zostanie to przewidziane w ofercie i uzgodnione w Analizie Przedwdrożeniowej — do modułu konwersacyjnego AI i dodatkowych materiałów edukacyjnych.

Każdy element zamówienia nieobligatoryjnego uruchomiony przez Zamawiającego objęty jest Usługami Gwarancyjnymi i Serwisowymi przez okres 60 miesięcy od dnia jego odbioru, o ile ma to zastosowanie do danego elementu.

Szczegółowe wymagania dotyczące zakresu funkcjonalnego, dodatkowych materiałów edukacyjnych, modeli świadczenia usługi, limitów dostępu, pakietów dodatkowych, Usług Gwarancyjnych i Serwisowych oraz Usług Rozwojowych określono w dalszych rozdziałach OPZ.

2. Słownik pojęć:

Zamawiający określa następujące definicje pojęć:

Nazwa	Definicja
Aktualizacja merytoryczna	Zmiana treści bazy wiedzy obejmująca w szczególności aktualizację materiałów medycznych, zaleceń klinicznych lub publikacji wynikającą z rozwoju wiedzy medycznej.
Aplikacja	Oprogramowanie klasy baza wiedzy medycznej dostarczane i utrzymywane przez Wykonawcę, zapewniające dostęp do zweryfikowanej wiedzy medycznej, w tym przeglądów EBM, wytycznych, materiałów edukacyjnych oraz narzędzi wyszukiwania, przeglądania i syntetyzowania treści, w tym modułu konwersacyjnego AI. Aplikacja służy wyłącznie do wyszukiwania, prezentacji, przeglądania i syntetyzowania treści bazy wiedzy i nie stanowi narzędzia wspierającego diagnozę lub terapię konkretnego pacjenta.
Awaria (błąd krytyczny)	Sytuacja, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Aplikacji, z powodu m.in. uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
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 określone okoliczności.
Czas Naprawy	Czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny Zgłoszenia.
Dodatkowy pakiet dostępu	Dodatkowy, odpłatny pakiet obejmujący 10 000 użytkowników miesięcznie, który może zostać uruchomiony na wniosek lub za zgodą Zamawiającego, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie

	i OPZ. W danym okresie rozliczeniowym Zamawiający może uruchomić maksymalnie dwa dodatkowe pakiety, przy czym łączny miesięczny limit dostępu do Systemu nie może przekroczyć 40 000 użytkowników miesięcznie.
Dokumentacja (dot. oprogramowania - systemu lub aplikacji)	Zbiór dokumentów dostarczonych przez Wykonawcę w formie tradycyjnej lub elektronicznej (np. plikach doc, pdf).
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.
Dzień Roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy u Zamawiającego.
EBM	Evidence Based Medicine – medycyna oparta na faktach; podejście do opracowywania i aktualizacji wiedzy medycznej polegające na systematycznym wykorzystywaniu aktualnych, wiarygodnych wyników badań naukowych, analizie jakości dowodów, krytycznej ocenie źródeł oraz ich syntezie w celu tworzenia rekomendacji i opracowań naukowych. W kontekście niniejszego zamówienia EBM odnosi się do metodyki redakcyjnej stosowanej przy tworzeniu i aktualizacji treści bazy wiedzy, a nie do podejmowania decyzji klinicznych wobec konkretnego pacjenta.
Gwarancja i Serwis (Usługa Serwisowa)	Całokształt świadczonych przez Wykonawcę usług gwarancyjno-serwisowych związanych z zapewnieniem prawidłowego, bezpiecznego, zgodnego z OPZ oraz wydajnego działania Systemu przez cały okres obowiązywania Umowy. Usługi Gwarancyjne i Serwisowe obejmują w szczególności utrzymanie dostępności Systemu, usuwanie Błędów i Awarii, zapewnienie aktualizacji, obsługę Zgłoszeń Serwisowych, zapewnienie zgodności Systemu z wymaganiami OPZ, monitorowanie działania Systemu oraz zapewnienie poprawności działania mechanizmów raportowania, monitorowania wykorzystania miesięcznego limitu dostępu i powiadamiania Zamawiającego o poziomie jego wykorzystania. Usługi Gwarancyjne i Serwisowe nie podlegają rozliczeniu w ramach Usług Rozwojowych ani jakiegokolwiek dodatkowej odpłatności.
Gabinet.gov	System Centrum e-Zdrowia (CeZ) dla personelu medycznego i podmiotów leczniczych do obsługi procesów medycznych oraz wymiany danych w ramach centralnych usług e-zdrowia.

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.
Infrastruktura Wykonawcy	Środowisko techniczne utrzymywane przez Wykonawcę, w którym świadczona jest usługa Aplikacji w modelu SaaS.
Instruktaż stanowiskowy	Szkolenia użytkowników wskazanych przez Zamawiającego do pełnienia funkcji administratora, obejmujące konfigurację dostępu użytkowników, obsługę funkcjonalności Aplikacji, zarządzanie uprawnieniami oraz weryfikację integracji.
Konsultacja	Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Aplikacji.
Miesięczny limit dostępu	Maksymalna liczba unikalnych użytkowników, którzy mogą skorzystać z Systemu w danym okresie rozliczeniowym w ramach wynagrodzenia podstawowego lub uruchomionych dodatkowych pakietów dostępu. Miesięczny limit dostępu w ramach zamówienia podstawowego wynosi 20 000 użytkowników miesięcznie.
Moduł konwersacyjny (AI)	Komponent Aplikacji stanowiący element zamówienia podstawowego, umożliwiający wyszukiwanie, syntetyzowanie i przeglądanie treści bazy wiedzy w formie dialogowej, działający wyłącznie w oparciu o zamkniętą bazę wiedzy objętą zamówieniem.
Obejście	udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy.
Powiadomienie o wykorzystaniu limitu	Komunikat przekazywany przez Wykonawcę do Zamawiającego w przypadku osiągnięcia określonego poziomu wykorzystania miesięcznego limitu dostępu, zawierający co najmniej aktualny poziom wykorzystania limitu, datę i godzinę jego ustalenia oraz informację o możliwości uruchomienia dodatkowego pakietu dostępu.

Protokół Odbioru	<p>Protokół Etapu, 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 Przedwdrożeńowej.</p> <p>Protokół Końcowy, który po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego, stanowi potwierdzenie wykonania i odbioru przedmiotu zamówienia.</p> <p>Protokół Rozbieżności, w którym Zamawiający wskazuje zastrzeżenia co do zakresu i jakości wykonanych prac, które uniemożliwiają dokonanie odbioru wykonanych prac.</p>
Rozwinięcie (upgrade)	Wszelkie powszechnie udostępniane przez Wykonawcę lub producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Aplikacji, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Aplikacji.
Sesja AI	<p>Ciąg powiązanych ze sobą interakcji użytkownika z modułem konwersacyjnym (AI), obejmujący co najmniej 7 następujących po sobie zapytań użytkownika i odpowiadających im odpowiedzi systemu, w ramach jednego wątku rozmowy, w którym zachowany jest kontekst wcześniejszych interakcji.</p> <p>Sesja rozpoczyna się w momencie zadania pierwszego zapytania przez użytkownika i kończy po spełnieniu jednego z warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakończenia interakcji przez użytkownika, • braku aktywności użytkownika przez okres [np. 15 minut], • rozpoczęcia nowego wątku rozmowy.
System	Całość rozwiązania będącego przedmiotem zamówienia, obejmująca Aplikację, bazę wiedzy, moduł konwersacyjny AI oraz mechanizmy udostępnienia Aplikacji użytkownikom systemów Zamawiającego, w szczególności z poziomu systemu Gabinet.gov.pl. Udostępnienie Systemu może być realizowane poprzez osadzenie komponentu interfejsu użytkownika w systemie Zamawiającego albo poprzez udostępnienie zewnętrznej aplikacji Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On.
Szczegółowy Harmonogram Realizacji	Szczegółowy terminarz realizacji przedmiotu Umowy wraz z podziałem na Etapy przygotowany przez Wykonawcę.
Usługa Rozwojowa lub Usługa Rozwoju	<p>Usługa obejmująca realizację dedykowanych zmian wymaganych przez Zamawiającego, wykraczających poza standardowy zakres usługi świadczonej przez Wykonawcę w modelu SaaS oraz poza zakres Usług Gwarancyjnych i Usług Serwisowych, mająca na celu dostarczenie rezultatów przeznaczonych dla Zamawiającego.</p> <p>Usługi Rozwojowe mogą obejmować w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dedykowane zmiany konfiguracyjne, • dodatkowe raporty lub eksporty danych,

	<ul style="list-style-type: none"> • dostosowanie panelu administracyjnego lub panelu raportowego, • dostosowanie sposobu prezentacji treści lub elementów interfejsu użytkownika, • rozszerzenia integracyjne związane z udostępnieniem Aplikacji w systemach Zamawiającego, • inne zmiany specyficzne dla potrzeb Zamawiającego. <p>Usługi Rozwojowe nie obejmują czynności wchodzących w zakres Usług Gwarancyjnych i Usług Serwisowych, w szczególności utrzymania, aktualizacji, usuwania Błędów, zapewnienia zgodności Systemu z OPZ, bezpieczeństwa, wydajności, skalowalności, dostępności ani standardowego rozwoju produktu Wykonawcy.</p> <p>Usługi Rozwojowe realizowane są w ramach łącznego wolumenu roboczogodzin zadeklarowanego przez Wykonawcę w ofercie i objętego wynagrodzeniem podstawowym Wykonawcy.</p>
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.
Uaktualnienie (update)	Aktualizacje oprogramowania w Aplikacji zapewniające wyższe bezpieczeństwo, zwiększające wydajność, naprawiające błędy oraz dodające nowe funkcje.
UUID	Pseudonimowy identyfikator techniczny użytkownika przekazywany przez systemy Zamawiającego w ramach procesu uwierzytelniania federacyjnego, wykorzystywany wyłącznie do celów autoryzacji, rozliczalności operacji oraz monitorowania wykorzystania usługi.
Użytkownik	Osoba korzystająca z Aplikacji - członek personelu medycznego.
Wykonawca	Podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
Wdrożenie	Etap obejmujący konfigurację usługi w modelu SaaS, integrację z systemem Gabinet.gov.pl zgodnie z wybranym modelem świadczenia usługi, w tym mechanizmy SSO i/lub mechanizm osadzenia komponentu, testy integracyjne oraz uruchomienie produkcyjne.
Zamawiający	Centrum e-Zdrowia
Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)	Zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Błędów, Awarii i Usterek Aplikacji.

3. Cel systemu

Celem Systemu jest zapewnienie personelowi medycznemu korzystającemu z systemów e-zdrowia Zamawiającego dostępu do aktualnej, zweryfikowanej oraz zgodnej z międzynarodowymi standardami wiedzy medycznej.

System ma umożliwiać wyszukiwanie, przeglądanie oraz syntetyzowanie treści bazy wiedzy z wykorzystaniem modułu konwersacyjnego AI, zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym OPZ.

3.1 Odbiorcy systemu

Odbiorcami Systemu są użytkownicy systemów Zamawiającego należący do personelu medycznego w szczególności:

- lekarze,
- lekarze dentyści,
- pielęgniarki i pielęgniarze,
- położne i położni,
- farmaceuci,
- diagnosty laboratoryjni,
- ratownicy medyczni

System może być wykorzystywany również przez inne osoby uprawnione do korzystania z systemów Zamawiającego, zgodnie z zakresem ich uprawnień.

4. Wymagania funkcjonalne

Główne oczekiwanie Zamawiającego obejmuje zapewnienie użytkownikom systemów Zamawiającego, w szczególności systemu Gabinet.gov.pl, dostępu do bazy wiedzy medycznej wraz z modułem konwersacyjnym AI, w jednym z modeli świadczenia usługi określonych w niniejszym OPZ: poprzez osadzenie komponentu Aplikacji w systemie Zamawiającego albo poprzez udostępnienie zewnętrznej aplikacji Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On.

4.1 Zamówienie podstawowe

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WF.01	Charakter i zakres funkcjonalny Aplikacji	Aplikacja pełni wyłącznie funkcję informacyjno-edukacyjną i służy do wyszukiwania, przeglądania oraz prezentowania treści medycznych opracowanych w oparciu o zamkniętą bazę wiedzy dostarczaną przez Wykonawcę. Aplikacja nie przetwarza danych konkretnego pacjenta i nie generuje spersonalizowanych wyników medycznych. Aplikacja nie stanowi wyrobu medycznego i nie może generować diagnoz, zaleceń terapeutycznych, oceny ryzyka klinicznego ani prowadzić segregacji medycznej (triage).	Wymagany
WF.02	Charakter edukacyjny bazy wiedzy	Aplikacja stanowi edukacyjną bazę wiedzy medycznej obejmującą co najmniej 5 000 opracowanych tematycznie zagadnień klinicznych, obejmujących szeroki zakres dziedzin medycyny klinicznej, przygotowanych w oparciu o aktualną, recenzowaną literaturę naukową, wytyczne towarzystw naukowych oraz publikacje medyczne o charakterze referencyjnym. Każde opracowanie musi zawierać wykaz wykorzystanych źródeł oraz informację o dacie ostatniej aktualizacji	Wymagany
WF.03	Metodyka EBM	Aplikacja musi operować wyłącznie w obrębie zamkniętej i zweryfikowanej bazy wiedzy, bez dostępu do otwartych zasobów internetowych w czasie rzeczywistym. Całość zasobów informacyjnych musi być opracowana zgodnie z metodyką Evidence Based Medicine (EBM). Wykonawca zobowiązany jest udokumentować ten proces poprzez przedstawienie: <ul style="list-style-type: none"> Opisu metodyki tworzenia, aktualizacji i wersjonowania treści (w tym procedury Peer Review). Potwierdzenia nadzoru merytorycznego stałej, 	Wymagany

		<p>wielodyscyplinarnej Rady Naukowej (10–25 ekspertów).</p> <ul style="list-style-type: none"> Wykazu kwalifikacji zespołu redakcyjnego odpowiedzialnego za weryfikację źródeł. 	
WF.04	Mechanizmy wyszukiwania i nawigacji treści	<p>Aplikacja musi umożliwiać wyszukiwanie oraz przeglądanie treści bazy wiedzy przy wykorzystaniu różnych mechanizmów nawigacji, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> wyszukiwania pełnotekstowego, filtrowania wyników wyszukiwania według dostępnych parametrów (np. specjalność medyczna, typ zagadnienia klinicznego), przeglądania treści według struktury tematycznej lub kategorii, nawigacji pomiędzy powiązаныmi artykułami lub zagadnieniami. wyszukiwania i syntetyzowania informacji z wykorzystaniem modułu konwersacyjnego AI działającego wyłącznie w oparciu o treści bazy wiedzy objętej zamówieniem. <p>Sposób implementacji mechanizmów wyszukiwania i nawigacji pozostaje po stronie Wykonawcy, o ile zapewnia on efektywne odnajdywanie treści przez użytkownika.</p>	Wymagany
WF.05	Aktualność, wersjonowanie i struktura treści	<p>Treści w bazie wiedzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> muszą posiadać jasno wskazaną datę ostatniej aktualizacji merytorycznej wersję dokumentu muszą być uporządkowane tematycznie oraz posiadać spójną strukturę redakcyjną obejmującą co najmniej: opis zagadnienia klinicznego, aktualny stan wiedzy, odniesienia do literatury źródłowej oraz informację o dacie aktualizacji. 	Wymagany
WF.06	Prezentacja źródeł	Każda odpowiedź (wyszukiwarka lub moduł konwersacyjny) musi zawierać listę źródeł, odnośnik do pełnej treści dokumentu oraz informację o wersji/aktualności treści.	Wymagany

WF.07	Prezentowanie zależności medycznych	W przypadku prezentowania zależności medycznych każdy wynik musi zawierać opis zależności, klasyfikację istotności (jeśli stosowana) oraz odniesienie do źródeł.	Wymagany
WF.08	Obsługa języka polskiego	Interfejs użytkownika Aplikacji musi być dostępny w języku polskim. Treści merytoryczne bazy wiedzy mogą być udostępniane w języku polskim lub angielskim. W przypadku udostępniania treści w języku angielskim, muszą one stanowić integralną część oferowanej bazy wiedzy oraz podlegać tym samym zasadom aktualizacji, weryfikacji merytorycznej i kontroli jakości, co pozostałe treści.	Wymagany
WF.09	Model integracji z systemami Zamawiającego	Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostęp do Aplikacji z poziomu systemów Zamawiającego, w szczególności systemu Gabinet.gov.pl, w jednym z poniższych modeli: <ol style="list-style-type: none"> 1. Osadzenie komponentu Aplikacji w systemie Zamawiającego — udostępnienie interfejsu użytkownika Aplikacji lub jego wybranych komponentów do osadzenia w systemach Zamawiającego. 2. Zewnętrzna aplikacja Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On — udostępnienie zewnętrznej Aplikacji Wykonawcy uruchamianej z poziomu systemów Zamawiającego, z automatycznym uwierzytelnieniem użytkownika. Wykonawca zobowiązany jest wskazać w odpowiedzi na szacowanie oferowany model albo modele świadczenia usługi oraz opisać wymagania techniczne, organizacyjne i bezpieczeństwa niezbędne do ich uruchomienia.	Wymagany
WF.10	Panel Administracyjny (Moduł Statystyk i Uprawnień Grupowych)	Wykonawca udostępni Zamawiającemu panel administracyjny dostępny przez interfejs WWW, umożliwiający co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • podgląd poziomu wykorzystania usługi, 	Wymagany

		<ul style="list-style-type: none"> dostęp do zagregowanych statystyk użycia Aplikacji, podgląd zdarzeń administracyjnych i bezpieczeństwa w zakresie określonym w OPZ, zarządzanie parametrami dostępu użytkowników lub grup użytkowników – w zakresie wynikającym z przyjętego modelu wdrożenia, w tym co najmniej aktywacją/dezaktywacją dostępu, zarządzaniem grupami użytkowników lub innymi parametrami dostępu właściwymi dla oferowanego modelu świadczenia usługi, eksport danych raportowych w formacie uzgodnionym z Zamawiającym. 	
WF.11	Raportowanie i statystyki	Aplikacja umożliwi generowanie raportów użytkownika i danych statystycznych bez danych osobowych użytkownika lub pacjenta. Raporty funkcjonalne obejmują zagregowane dane statystyczne dotyczące wykorzystania treści.	Wymagany

4.2 Moduł konwersacyjny AI – element zamówienia podstawowego

Realizacja poniższych wymagań ma zastosowanie do zamówienia podstawowego. Moduł konwersacyjny AI jest obowiązkowym elementem Systemu i musi być dostępny dla użytkowników korzystających z Aplikacji w ramach wybranego modelu świadczenia usługi. Wszystkie wymagania określone w poniższej tabeli są wymagane.

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania
WF.A01	Udostępnienie modułu konwersacyjnego AI	Wykonawca udostępni moduł konwersacyjny (AI) wspierający użytkownika w wyszukiwaniu, analizie oraz przeglądaniu treści bazy wiedzy w formie dialogowej.
WF.A02	Obsługa zapytań w języku naturalnym	System umożliwi użytkownikowi zadawanie zapytań w języku naturalnym w formie opisowej, bez konieczności stosowania wyłącznie słów kluczowych. Zapytania mogą dotyczyć zagadnień klinicznych, farmakologicznych lub diagnostycznych opisanych w bazie wiedzy.

WF.A03	Utrzymywanie kontekstu rozmowy	<p>Moduł musi umożliwiać prowadzenie dialogu wieloetapowego, w którym kolejne pytania użytkownika mogą odnosić się do wcześniejszych odpowiedzi.</p> <p>System powinien utrzymywać kontekst rozmowy w ramach jednej sesji obejmującej co najmniej 7 następujących po sobie zapytań i odpowiedzi w ramach jednego wątku, umożliwiając zadawanie pytań doprecyzowujących bez konieczności powtarzania całego problemu.</p> <p>System nie może przerywać sesji przed osiągnięciem minimalnej liczby interakcji, o ile użytkownik kontynuuje dialog.</p> <p>System powinien umożliwiać użytkownikowi przeglądanie historii własnych zapytań w ramach danej sesji rozmowy w celu zachowania ciągłości interakcji z modułem AI.</p>
WF.A04	Synteza informacji z wielu źródeł	<p>Moduł powinien umożliwiać przygotowanie syntetycznej odpowiedzi na podstawie wielu dokumentów znajdujących się w bazie wiedzy, wraz z możliwością wskazania różnic pomiędzy poszczególnymi źródłami lub stanowiskami naukowymi, jeżeli występują.</p>
WF.A05	Wskazywanie źródeł odpowiedzi	<p>Odpowiedzi generowane przez moduł konwersacyjny muszą zawierać odniesienia do dokumentów źródłowych bazy wiedzy oraz umożliwiać użytkownikowi przejście do fragmentu dokumentu stanowiącego podstawę odpowiedzi.</p>
WF.A06	Sugestie powiązanych zagadnień	<p>Moduł powinien umożliwiać prezentowanie użytkownikowi powiązanych tematów lub dodatkowych pytań pomocniczych związanych z aktualnym zapytaniem, w celu ułatwienia dalszego przeglądania treści bazy wiedzy.</p>
WF.A07	Dokumentacja techniczna modułu AI	<p>Wykonawca dostarcza kompletny opis techniczny modułu konwersacyjnego.</p>
WF.A08	Informacja o modelu generowania odpowiedzi	<p>Moduł musi wykorzystywać architekturę RAG, łączącą model językowy (LLM) z mechanizmem przeszukiwania bazy wiedzy (Retrieval), w celu zapewnienia merytoryczności odpowiedzi</p>
WF.A09	Zakres działania modułu AI	<p>Wykonawca musi określić w dokumentacji rozwiązania mechanizm działania modułu konwersacyjnego AI, w szczególności wskazać czy odpowiedzi generowane są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyłącznie w oparciu o mechanizmy wyszukiwawcze (retrieval),

		<ul style="list-style-type: none"> • z wykorzystaniem modeli generatywnych (generative AI), • w modelu hybrydowym łączącym mechanizmy wyszukiwania i generowania odpowiedzi.
WF.A10	Mechanizmy zapobiegania halucynacjom	W przypadku braku odpowiedzi w bazie wiedzy, moduł musi zwrócić komunikat o braku danych, zamiast generować odpowiedź z wiedzy ogólnej modelu
WF.A11	Zakres źródeł wiedzy oraz powiązanie odpowiedzi AI ze źródłami (grounding)	Moduł konwersacyjny AI musi korzystać wyłącznie z treści znajdujących się w bazie wiedzy objętej niniejszym zamówieniem. System nie może wykorzystywać zewnętrznych źródeł informacji, w szczególności publicznych zasobów Internetu, do generowania odpowiedzi użytkownikowi, chyba że zostało to wyraźnie dopuszczone przez Zamawiającego. Odpowiedzi generowane przez moduł konwersacyjny muszą być oparte na treściach dokumentów znajdujących się w bazie wiedzy oraz umożliwiać wskazanie dokumentu lub fragmentu dokumentu stanowiącego podstawę wygenerowanej odpowiedzi. System musi umożliwiać użytkownikowi przejście do dokumentu źródłowego w bazie wiedzy.
WF.A12	Ograniczenia dot. danych	Moduł nie przetwarza danych pacjentów ani nie generuje spersonalizowanych wyników.
WF.A13	Powtarzalność i weryfikowalność	Dla identycznego zapytania oraz tej samej wersji bazy wiedzy system powinien generować odpowiedzi w sposób powtarzalny i możliwy do zweryfikowania na podstawie wskazanych źródeł.
WF.A14	Obsługa przypadków testowych	Wykonawca przekazuje zestaw przypadków testowych umożliwiających ocenę wyszukiwania informacji oraz odpowiedzi modułu AI.
WF.A15	Ograniczenia treści	Aplikacja nie pozwala na generowanie indywidualnych zaleceń terapeutycznych dla konkretnego lub hipotetycznego pacjenta na podstawie przedstawionego opisu przypadku. Moduł AI może prezentować informacje edukacyjne dotyczące postępowania terapeutycznego wynikające z treści bazy wiedzy.
WF.A16	Zakaz trenowania na danych Zamawiającego	Dane pochodzące z zapytań użytkowników oraz dane przekazywane przez Zamawiającego nie mogą być wykorzystywane do trenowania, dostrajania ani rozwijania modeli poza zakresem świadczenia usługi na rzecz Zamawiającego.
WF.A17	Oznaczenie odpowiedzi jako AI	Odpowiedzi modułu konwersacyjnego muszą być oznaczone jako generowane automatycznie.

WF.A18	Wpływ modułu konwersacyjnego na parametry systemu	Działanie modułu konwersacyjnego AI nie może powodować obniżenia parametrów wydajnościowych, bezpieczeństwa, dostępności ani integralności danych określonych dla Systemu.
--------	---	--

4.3 Zamówienie nieobligatoryjne – aplikacja mobilna

Realizacja poniższych wymagań ma zastosowanie wyłącznie w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z zamówienia nieobligatoryjnego obejmującego udostępnienie aplikacji mobilnej.

Dla aplikacji mobilnej wszystkie punkty z poniższej tabeli są wymagane.

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania
WF.M01	Zakres merytoryczny aplikacji mobilnej	Aplikacja mobilna musi zapewniać dostęp do tej samej bazy wiedzy medycznej, która stanowi przedmiot zamówienia podstawowego, bez ograniczenia zakresu tematycznego. Jeżeli Zamawiający skorzysta z zamówienia nieobligatoryjnego obejmującego aplikację mobilną, zakres dostępu do modułu konwersacyjnego AI z poziomu aplikacji mobilnej zostanie określony w ofercie Wykonawcy oraz doprecyzowany w Analizie Przedwdrożeniowej. Brak dostępu do modułu AI z poziomu aplikacji mobilnej nie może ograniczać dostępu do modułu AI w podstawowym kanale korzystania z Systemu.
WF.M02	Funkcjonalność wyszukiwania i przeglądania treści	Interfejs musi być zoptymalizowany pod kątem urządzeń mobilnych (Native UI lub High-performance WebView), zapewniając czytelność treści medycznych na małych ekranach.
WF.M03	Spójność i aktualność treści	Treści udostępniane w aplikacji mobilnej muszą być aktualne oraz zsynchronizowane z wersją przeglądarkową Aplikacji. Aktualizacja bazy wiedzy w aplikacji mobilnej musi odbywać się automatycznie i nie może wymagać każdorazowej re-instalacji aplikacji ze sklepu (App Store/Google Play)
WF.M04	Charakter informacyjny aplikacji mobilnej	Aplikacja mobilna nie może umożliwiać wprowadzania ani przetwarzania danych konkretnych pacjentów w celu generowania rekomendacji diagnostycznych lub terapeutycznych.
WF.M05	Platformy mobilne	Aplikacja mobilna musi być dostępna co najmniej na platformach iOS oraz Android. Aplikacja musi wspierać co najmniej 3 ostatnie główne wersje systemów operacyjnych Android oraz iOS według stanu na dzień publikacji aplikacji w sklepach systemowych, zapewniając wsparcie dla mechanizmów biometrycznych (FaceID/TouchID/Fingerprint).

		Dostęp użytkownika do aplikacji mobilnej realizowany jest zgodnie z mechanizmem uwierzytelniania określonym w wymaganiach bezpieczeństwa i zarządzania tożsamością niniejszego OPZ.
WF.M06	Tryb Offline	Aplikacja mobilna musi umożliwiać pobranie wybranych fragmentów bazy wiedzy do pamięci urządzenia w celu zapewnienia dostępu do treści w miejscach o ograniczonym zasięgu sieci (np. w windach, piwnicach szpitalnych czy na oddziałach z ekranowaniem radiowym).
WF.M07	Zarządzanie sesją mobilną	Aplikacja mobilna musi umożliwiać automatyczne wylogowanie po okresie nieaktywności oraz blokadę dostępu do treści za pomocą kodu PIN lub biometrii urządzenia, niezależnie od sesji w systemie Zamawiającego.
WF.M08	Mechanizm uwierzytelnienia i autoryzacji mobilnej	Wykonawca zapewni mechanizm uwierzytelnienia i autoryzacji użytkownika w aplikacji mobilnej zintegrowany z systemem tożsamości Zamawiającego (np. poprzez protokół OpenID Connect/OAuth2 lub mechanizm 'Magic Link' generowany w wersji przeglądarkowej), który umożliwi dostęp do bazy bez konieczności zakładania odrębnych kont w systemie Wykonawcy.

4.4 Dodatkowe materiały edukacyjne – element zamówienia podstawowego

Realizacja poniższych wymagań ma zastosowanie do zamówienia podstawowego. Dodatkowe materiały edukacyjne stanowią element zamówienia podstawowego i muszą być objęte ceną świadczenia usługi w modelu podstawowym.

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania
WF.E01	Zakres materiałów edukacyjnych	Wykonawca udostępni dodatkowe materiały edukacyjne powiązane merytorycznie z treściami bazy wiedzy, takie jak np. nagrania wideo, webinary, prezentacje multimedialne, podcasty lub inne materiały szkoleniowe.
WF.E02	Spójność i aktualność materiałów edukacyjnych	Materiały edukacyjne muszą pozostawać spójne merytorycznie z treściami bazy wiedzy oraz podlegać tym samym zasadom aktualizacji i kontroli jakości.

WF.E03	Dostępność materiałów edukacyjnych	Materiały edukacyjne muszą być dostępne z poziomu Aplikacji albo przez mechanizm zintegrowany z Aplikacją.
--------	------------------------------------	--

5. Wymagania poza funkcjonalne

5.1 Wymagania w zakresie architektury

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WA.01	Architektura wysokiej dostępności	Wykonawca odpowiada za zapewnienie architektury usługi zapewniającej odporność na awarie pojedynczych komponentów infrastruktury oraz minimalizującą ryzyko utraty dostępności usługi.	Wymagany
WA.02	Automatyczne przywracanie działania usługi	System musi posiadać mechanizmy automatycznego wykrywania nieprawidłowego działania komponentów usługi oraz ich automatycznego przywracania do działania, bez ingerencji administratora i z minimalizacją ryzyka utraty aktywnej sesji użytkownika.	Wymagany
WA.03	Środowiska systemowe	Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia środowiska produkcyjnego (PROD) oraz co najmniej jednego środowiska niższego dostępnego dla Zamawiającego na potrzeby testów integracyjnych i weryfikacji zmian. Środowisko niższe musi być technologicznie tożsame ze środowiskiem produkcyjnym w zakresie architektury rozwiązania oraz wersji oprogramowania w stopniu umożliwiającym miarodajne testy przedwdrożeniowe.	Wymagany
WA.04	Konfiguracja systemu i parametrów działania	Wykonawca zapewnia konfigurację oprogramowania zgodnie z potrzebami Zamawiającego w zakresie integracji, uprawnień, parametrów działania oraz sposobu prezentacji treści.	Wymagany
WA.05	Odpowiedzialność za integrację	Wykonawca odpowiada za przygotowanie, konfigurację, uruchomienie oraz poprawne działanie integracji Aplikacji z systemami Zamawiającego zgodnie z wybranym modelem wdrożenia.	Wymagany

		<p>Integracja powinna być zaprojektowana w sposób minimalizujący zakres prac integracyjnych po stronie Zamawiającego oraz zapewniający zgodność z architekturą systemów e-zdrowia Zamawiającego.</p> <p>Zakres odpowiedzialności Wykonawcy obejmuje co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostarczenie kompletnego i przetestowanego mechanizmu integracji, • przygotowanie dokumentacji technicznej integracji • zapewnienie wsparcia technicznego dla zespołu Zamawiającego podczas wdrożenia, • zapewnienie środowiska testowego do weryfikacji integracji przed uruchomieniem produkcyjnym, • zapewnienie poprawnego działania integracji w środowisku produkcyjnym. <p>Szczegółowy sposób integracji zostanie doprecyzowany w ramach Analizy Przedwdrożeniowej.</p>	
WA.06	Okna Serwisowe i Aktualizacje	<p>Aktualizacja bazy wiedzy lub oprogramowania, w tym modułu AI, nie może powodować niedostępności usługi dla użytkowników końcowych. Wykonawca musi zapewnić mechanizm bezprzestojowego albo minimalizującego przestoje wdrażania zmian, np. mechanizm rolling updates.</p>	Wymagany
WA.07	Skalowalność pod obciążeniem	<p>Architektura systemu musi zapewniać automatyczne skalowanie zasobów obliczeniowych w przypadku gwałtownego wzrostu liczby użytkowników lub operacji wykonywanych w Systemie, w szczególności podczas porannych szczytów pracy placówek medycznych, aby utrzymać parametry wydajnościowe określone w SLA.</p>	Wymagany

WA.08	Federacyjny model tożsamości użytkownika	System musi umożliwiać dostęp użytkowników w modelu federacyjnego uwierzytelniania (Federated Access / Single Sign-On) z wykorzystaniem mechanizmu przekazywania tokena autoryzacyjnego z systemów Zamawiającego. W takim modelu użytkownik uzyskuje dostęp do funkcjonalności Aplikacji bez konieczności zakładania lub utrzymywania odrębnego konta użytkownika w systemie Wykonawcy. System musi umożliwiać powiązanie aktywności użytkownika z pseudonimowym identyfikatorem technicznym przekazywanym przez systemy Zamawiającego w procesie uwierzytelniania.	Wymagany
-------	--	--	----------

5.2 Wydajność i skalowalność

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WS.01	Skalowalność użytkowników	System musi zapewniać bezbłędne działanie przy obciążeniu generowanym przez pakiet do 20 000 użytkowników miesięcznie, z czego co najmniej 10% użytkowników uprawnionych, tj. 2 000 osób, może jednocześnie korzystać z funkcjonalności wyszukiwania, przeglądania treści lub modułu konwersacyjnego AI. W przypadku uruchomienia dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu System musi zachować możliwość obsługi odpowiednio zwiększonej liczby użytkowników w danym okresie rozliczeniowym, do maksymalnego łącznego limitu 40 000 użytkowników miesięcznie. Wykonawca musi zapewnić infrastrukturę, która skaluje się w sposób pozwalający utrzymać parametry wydajnościowe określone w SLA.	Wymagany

WS.02	Wydajność działania systemu	<p>Aplikacja musi spełniać parametry wydajności określone w rozdziale 8.4 dla pakietu dostępu obejmującego do 20 000 użytkowników miesięcznie.</p> <p>W przypadku uruchomienia dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu Aplikacja musi zachować parametry wydajnościowe określone w OPZ, z uwzględnieniem założeń dotyczących obciążenia i liczby użytkowników jednoczesnych wskazanych przez Wykonawcę w odpowiedzi na szacowanie oraz doprecyzowanych w Analizie Przedwdrożeńowej.</p> <p>Wykonawca zobowiązany jest wskazać w odpowiedzi na szacowanie założenia dotyczące liczby użytkowników jednoczesnych oraz wpływu obciążenia na czasy odpowiedzi Aplikacji i modułu konwersacyjnego AI dla pakietu podstawowego oraz po uruchomieniu dodatkowych pakietów dostępu.</p>	Wymagany
WS.03	Model dostępu użytkowników	<p>W przypadku modeli świadczenia usługi opartych na dostępie użytkowników do Aplikacji, Wykonawca powinien zapewnić możliwość udzielenia dostępu do Aplikacji dla pakietu obejmującego do 20 000 użytkowników miesięcznie.</p> <p>Wykonawca powinien zapewnić możliwość uruchomienia dodatkowych pakietów dostępu obejmujących po 10 000 użytkowników miesięcznie każdy, przy czym Zamawiający może uruchomić maksymalnie dwa dodatkowe pakiety w danym okresie rozliczeniowym, a łączny miesięczny limit dostępu do Systemu nie może przekroczyć 40 000 użytkowników miesięcznie.</p> <p>Uruchomienie dodatkowego pakietu dostępu następuje wyłącznie na podstawie dyspozycji Zamawiającego, zgodnie z zasadami określonymi w OPZ i Umowie.</p> <p>Sposób identyfikacji użytkowników, mechanizm zarządzania dostępem oraz zasady raportowania wykorzystania</p>	Wymagany

		<p>pakietu zostaną doprecyzowane w ramach Analizy Przedwdrożeniowej.</p> <p>Wycena przekazywana na potrzeby szacowania powinna obejmować pakiet dostępu do 20 000 użytkowników miesięcznie, wraz z dostępem do bazy wiedzy oraz modułu konwersacyjnego AI jako elementu zamówienia podstawowego, a także odrębną cenę dodatkowego pakietu dostępu obejmującego 10 000 użytkowników miesięcznie.</p>	
--	--	---	--

5.3 Bezpieczeństwo i kontrola danych

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WB.01	Zakres przetwarzanych danych osobowych	<p>Aplikacja może przetwarzać wyłącznie dane osobowe Użytkowników niezbędne do zapewnienia uwierzytelnienia, autoryzacji, bezpieczeństwa, rozliczalności działania Systemu, monitorowania wykorzystania usługi oraz obsługi zgłoszeń serwisowych. Zakres danych przetwarzanych przez System musi zostać jednoznacznie określony w dokumentacji powdrożeniowej, w szczególności poprzez wskazanie kategorii danych, celu ich przetwarzania oraz okresu ich przechowywania.</p> <p>System Wykonawcy nie może przetwarzać danych pacjentów ani danych medycznych pacjentów. Użytkownik nie może być zobowiązany do wprowadzania danych konkretnego pacjenta w celu korzystania z Aplikacji, bazy wiedzy lub modułu konwersacyjnego AI.</p> <p>W przypadku stosowania identyfikatorów technicznych użytkownika, sesji lub operacji, identyfikatory te powinny mieć charakter pseudonimowy i być wykorzystywane wyłącznie do celów administracyjnych, bezpieczeństwa, rozliczalności,</p>	Wymagany

		raportowania oraz monitorowania wykorzystania usługi. System Wykonawcy nie powinien przechowywać danych bezpośrednio identyfikujących Użytkownika poza zakresem niezbędnym do realizacji wymagań określonych w OPZ, Umowie lub obowiązujących przepisach prawa.	
WB.02	Zgodność z wymaganiami bezpieczeństwa	Wykonawca zapewni zgodność Aplikacji z aktualnymi standardami bezpieczeństwa dla aplikacji webowych, w szczególności w zakresie ochrony sesji, ochrony przed atakami typu CSRF, XSS oraz innymi typowymi podatnościami aplikacyjnymi zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami bezpieczeństwa wymienionymi w Załączniku nr 2.	Wymagany
WB.03	Dokumentacja bezpieczeństwa i ochrony danych	Wykonawca dostarczy dokumentację dotyczącą ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji oraz – w przypadku algorytmów decyzyjnych – logiki działania systemu, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja. Dokumentacja bezpieczeństwa musi dodatkowo obejmować opis mechanizmów ograniczających ryzyko prompt injection, wycieku danych, generowania treści spoza bazy wiedzy oraz nieuprawnionego utrwalania treści zapytań użytkowników w ramach modułu konwersacyjnego AI.	Wymagany
WB.04	Bezpieczeństwo komunikacji (Szyfrowanie)	Wszelka transmisja danych między systemami Zamawiającego a Aplikacją Wykonawcy, a także między użytkownikiem a Aplikacją, musi odbywać się z wykorzystaniem bezpiecznego, szyfrowanego protokołu TLS w wersji minimum 1.3.	Wymagany
WB.05	Izolacja danych i zapytań AI	Zapytania kierowane do modułu AI muszą być izolowane na poziomie sesji użytkownika. Wyklucza się możliwość zapamiętywania treści zapytań przez model AI w sposób, który pozwalałby na ich wyświetlenie lub zasugerowanie	Wymagany

		innemu użytkownikowi (zakaz cross-user learning).	
WB.06	Audyt i logi bezpieczeństwa (Rozliczalność)	System musi rejestrować zdarzenia bezpieczeństwa związane z dostępem do Aplikacji oraz korzystaniem z jej funkcjonalności. Zakres i sposób przechowywania logów powinien umożliwiać identyfikację zdarzeń bezpieczeństwa oraz rozliczalność operacji zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym OPZ.	Wymagany
WB.07	Bezpieczeństwo integracji dostępowej	System musi zapewniać bezpieczny mechanizm przekazywania użytkownika z systemów Zamawiającego do Aplikacji Wykonawcy albo do osadzonego komponentu Aplikacji. Mechanizm ten musi zapewniać uwierzytelnienie, autoryzację, integralność komunikacji oraz ochronę przed nieuprawnionym dostępem, podszyciem się pod użytkownika i ponownym użyciem tokena lub sesji.	Wymagany
WB.08	Odporność na ataki klasy Web	Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Aplikacja jest wolna od potwierdzonych podatności w bazie programu CVE™, który kataloguje publicznie ujawnione podatności cyberbezpieczeństwa. System nie może zawierać podatności sklasyfikowanych jako L1 OWASP ASVS v5. Przed wdrożeniem produkcyjnym Wykonawca przeprowadzi testy penetracyjne i dostarczy Zamawiającemu raport z ich przebiegu wraz z potwierdzeniem usunięcia podatności o krytyczności wysokiej i średniej.	Wymagany
WB.09	Zarządzanie kluczami i weryfikacja zaufania (Federated Trust)	W przypadku integracji typu Federated Access, Wykonawca musi zapewnić mechanizm bezpiecznej wymiany kluczy publicznych (np. poprzez punkt końcowy JWKS) lub certyfikatów, służących do weryfikacji podpisu cyfrowego tokenów. System musi odrzucać wszelkie żądania	Wymagany

		z tokenami, które wygasły, zostały użyte ponownie (ochrona przed replay attack) lub pochodzą z niezaufanego źródła.	
WB.10	Lokalizacja przetwarzania danych	Wszelkie procesy przetwarzania danych, w tym operacje wykonywane przez modele AI, muszą odbywać się na serwerach zlokalizowanych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Wyklucza się przesyłanie danych do modeli AI hostowanych w krajach trzecich bez wyraźnej zgody Zamawiającego i zapewnienia odpowiednich mechanizmów prawnych.	Wymagany
WB.11	Federacyjny mechanizm uwierzytelniania	<p>W przypadku zastosowania modelu dostępu federacyjnego (Federated Access), System musi umożliwiać uwierzytelnienie użytkownika na podstawie tokena autoryzacyjnego przekazywanego z systemów Zamawiającego.</p> <p>Mechanizm uwierzytelniania powinien być zgodny z powszechnie stosowanymi standardami federacji tożsamości (np. OAuth2, OpenID Connect lub równoważnymi).</p> <p>Token autoryzacyjny przekazywany do Systemu powinien zawierać co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pseudonimowy identyfikator użytkownika (UUID) umożliwiający rozliczalność operacji, • atrybut roli zawodowej użytkownika (np. lekarz, farmaceuta) umożliwiający zarządzanie uprawnieniami. <p>System Wykonawcy zobowiązany jest do każdorazowej weryfikacji ważności tokena, w tym jego podpisu cyfrowego, czasu ważności oraz źródła wystawienia.</p>	Wymagany

5.4 Administracja i monitoring

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WM.01	Zarządzanie dostępem użytkowników	Aplikacja nie powinna wymagać zakładania ani utrzymywania odrębnych kont użytkowników po stronie Wykonawcy w przypadku dostępu użytkowników poprzez systemy Zamawiającego. Dostęp użytkowników do funkcjonalności Aplikacji realizowany jest z wykorzystaniem mechanizmu federacyjnego uwierzytelniania określonego w wymaganiu WB.11.	Wymagany
WM.02	Role i uprawnienia	Aplikacja musi umożliwiać przypisywanie uprawnień użytkownikom na podstawie ról przekazywanych z systemów Zamawiającego w ramach mechanizmu federacyjnego. System musi umożliwiać wykorzystanie ról użytkowników przekazywanych z systemów Zamawiającego do zarządzania dostępem, rozliczalności operacji, raportowania lub – jeżeli dotyczy – mapowania ról na zakres dostępnych funkcjonalności Aplikacji.	Wymagany
WM.03	Monitoring operacyjny	Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do panelu monitoringu online, panelu administracyjnego z funkcją statystyk albo okresowych raportów zagregowanych, umożliwiających monitorowanie wykorzystania usługi, dostępności Systemu oraz podstawowych parametrów jakościowych świadczenia usługi. Zakres monitoringu lub raportowania musi obejmować co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • liczbę aktywnych i unikalnych użytkowników korzystających z Systemu w danym okresie rozliczeniowym, • poziom wykorzystania miesięcznego limitu dostępu, w tym pakietu podstawowego obejmującego do 20 000 użytkowników oraz w przypadku ich uruchomienia, dodatkowych pakietów dostępu, • liczbę sesji użytkowników, • liczbę operacji wyszukiwania i przeglądania treści bazy wiedzy, 	Wymagany

		<ul style="list-style-type: none"> • liczbę interakcji z modułem konwersacyjnym AI, • podstawowe parametry wydajnościowe, w szczególności czas ładowania treści, czas wykonania wyszukiwania oraz czas wygenerowania odpowiedzi przez moduł AI, • wskaźnik błędów działania Aplikacji, • informacje o dostępności usługi w odniesieniu do parametrów SLA. <p>Dane prezentowane w panelu lub raportach muszą umożliwiać Zamawiającemu weryfikację poziomu wykorzystania usługi, ocenę parametrów jakościowych oraz kontrolę realizacji SLA.</p> <p>Raporty i dane monitoringowe nie mogą zawierać danych osobowych pacjentów, danych medycznych pacjentów ani treści zapytań umożliwiających identyfikację konkretnego pacjenta lub Użytkownika.</p> <p>Szczegółowy zakres, forma i częstotliwość udostępniania danych monitoringowych zostaną doprecyzowane w ramach Analizy Przedwdrożeniowej.</p>	
WM.04	Raportowanie techniczne	<p>System musi umożliwiać generowanie raportów technicznych i rozliczeniowych obejmujących co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • okres raportowania, • liczbę unikalnych użytkowników technicznych (UUID) korzystających z Systemu, • liczbę sesji użytkowników, • liczbę operacji wyszukiwania, • liczbę interakcji z modułem konwersacyjnym AI, • statusy operacji zakończonych błędem, • podstawowe parametry wydajnościowe i dostępnościowe. <p>Raporty muszą obejmować wskazany przez Zamawiającego zakres dat oraz umożliwiać weryfikację wykorzystania miesięcznego limitu dostępu, w tym pakietu podstawowego do 20 000 użytkowników</p>	Wymagany

		oraz, w przypadku ich uruchomienia, dodatkowych pakietów dostępu. Raporty muszą umożliwiać ocenę poziomu świadczenia usługi oraz weryfikację realizacji SLA. Raporty nie mogą zawierać danych osobowych pacjenta ani treści umożliwiających bezpośrednią identyfikację użytkownika.	
WM.05	Integracja z monitoringiem zewnętrznym	Wykonawca zapewni mechanizm umożliwiający Zamawiającemu weryfikację dostępności i podstawowych parametrów wydajnościowych Systemu, w szczególności poprzez stronę statusową, raporty dostępności i wydajności, panel administracyjny albo inny uzgodniony mechanizm raportowania. Mechanizm musi umożliwiać ocenę dostępności usługi, wydajności działania Aplikacji oraz realizacji parametrów SLA.	Wymagany

5.5 Użyteczność i dostępność

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WU.01	Responsywność i Dostępność cyfrowa WCAG 2.1	Interfejs graficzny powinien być w pełni responsywny (RWD) oraz spełniać wymagania dostępności cyfrowej zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA.	Wymagany
WU.02	Personalizacja wizualna	Aplikacja musi umożliwiać podstawową personalizację wyglądu osadzonego interfejsu, aby zapewnić spójność wizualną z portalem Zamawiającego (kolorystyka, typografia).	Wymagany
WU.03	Czytelność treści medycznych (Typografia i Kontrast)	Interfejs musi zapewniać wysoką czytelność tekstów medycznych (odpowiednia wielkość fontu, interlinii oraz kontrastu), umożliwiającą szybkie skanowanie wzrokiem artykułów oraz wyraźne odróżnienie treści bazy wiedzy od interfejsu systemu Zamawiającego.	Wymagany
WU.04	Obsługa przeglądark (Browser Support)	Aplikacja musi zapewniać poprawne i wydajne działanie na co najmniej trzech najpopularniejszych przeglądarkach internetowych (np. Chrome, Edge, Firefox)	Wymagany

		w ich aktualnych wersjach stabilnych oraz co najmniej dwóch wersjach wstecz.	
WU.05	Tryb ciemny (Dark Mode)	Interfejs Aplikacji musi wspierać tryb ciemny (Dark Mode), aktywowany automatycznie na podstawie ustawień systemowych użytkownika lub ręcznie, w celu redukcji zmęczenia wzroku podczas pracy w warunkach słabego oświetlenia (np. na dyżurach nocnych).	Wymagany
WU.06	Nawigacja klawiaturą	Pełna funkcjonalność interfejsu, w tym modułu konwersacyjnego AI, musi być dostępna za pomocą samej klawiatury (bez konieczności używania myszy), zgodnie z zasadami efektywności pracy personelu medycznego.	Wymagany

5.6 Wymagania jakościowe i zgodności merytorycznej

Kod wymagania	Nazwa wymagania	Opis wymagania	Parametr wymagany / nieobligatoryjny
WJ.01	Odpowiedzialność za rzetelność i aktualność treści	Wykonawca ponosi odpowiedzialność za: <ul style="list-style-type: none"> • należyte wykonanie umowy, • poprawność technicznego działania Aplikacji, • zgodność funkcjonalności z opisem przedmiotu zamówienia, • rzetelność i aktualność prezentowanych treści zgodnie z przyjętą metodyką redakcyjną. 	Wymagany
WJ.02	Zakres ogólnokliniczny	Baza wiedzy obejmuje szeroki zakres zagadnień medycznych istotnych dla praktyki klinicznej lekarza, w tym diagnostykę, leczenie, profilaktykę oraz patofizjologię chorób w głównych obszarach medycyny klinicznej. Wykonawca w załączeniu do oferty przedstawi spis treści lub statystykę liczby opracowań w podziale na dziedziny medycyny	Wymagany

WJ.03	Potwierdzenie przeprowadzonych wdrożeń	<p>Dostawca udokumentuje wdrożenie analogicznego rozwiązania działającego przez co najmniej 24 miesiące w minimum trzech podmiotach leczniczych lub uczelniach medycznych oraz przedstawi oświadczenia o jego realizacji wraz z uzyskanymi rekomendacjami od podmiotów zamawiających.</p> <p>Przez analogiczne rozwiązanie rozumie się system udostępniający medyczną bazę wiedzy lub system wspierający wyszukiwanie i przeglądanie treści medycznych dla personelu medycznego. Za wdrożenie, o którym mowa powyżej, Zamawiający uznaje wdrożenie instytucjonalne, obejmujące udostępnienie rozwiązania w sposób zorganizowany dla użytkowników danego podmiotu leczniczego lub uczelni medycznej, niezależnie od modelu świadczenia usługi. Za wdrożenie nie uznaje się sprzedaży pojedynczych licencji indywidualnych użytkownikom.</p>	Wymagany
WJ.04	Dokumentacja funkcjonalna i administracyjna	<p>Wykonawca dostarczy dokumentację umożliwiającą dostęp do wszystkich funkcji i danych dostępnych poprzez interfejs graficzny oraz dokumentację techniczną Aplikacji umożliwiającą zarządzanie administracyjne po stronie Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami rozdziału Dokumentacja.</p> <p>Dokumentacja powinna być dostępna dla Zamawiającego w formie umożliwiającej jej wykorzystanie w systemach Zamawiającego lub udostępnienie użytkownikom poprzez interfejsy systemów Zamawiającego.</p>	Wymagany
WJ.05	Utrzymanie zakresu bazy wiedzy	<p>Wykonawca zapewnia utrzymanie pełnego zakresu bazy wiedzy objętej zamówieniem przez cały okres obowiązywania Umowy.</p> <p>Niedopuszczalne jest ograniczenie zakresu tematycznego, liczby zagadnień klinicznych lub dostępu do źródeł stanowiących podstawę opracowań w okresie realizacji Umowy.</p>	Wymagany

WJ.06	Transparentna metodyka opracowywania treści	<p>Treści bazy wiedzy muszą być opracowywane zgodnie z udokumentowaną i publicznie dostępną metodyką obejmującą co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • systematyczny przegląd literatury, • krytyczną ocenę jakości dowodów, • wskazanie poziomu wiarygodności rekomendacji (jeżeli dotyczy), • wieloetapową recenzję merytoryczną. <p>Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia opisu stosowanej metodyki wraz z ofertą.</p>	Wymagany
WJ.07	Cykliczny przegląd treści	<p>Treści bazy wiedzy muszą podlegać przeglądowi merytorycznemu nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy oraz niezwłocznie po opublikowaniu istotnych zmian w wytycznych klinicznych lub wynikach badań mających wpływ na treść opracowania. W przypadku publikacji nowych wytycznych lub rekomendacji przez kluczowe towarzystwa naukowe, tj. krajowe, europejskie lub międzynarodowe towarzystwa naukowe właściwe dla danej dziedziny klinicznej (np. polskie towarzystwa naukowe, ESC, ASCO i inne podmioty o analogicznym znaczeniu), aktualizacja treści musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż 3–6 miesięcy od daty publikacji, o ile zmiany te mają istotny wpływ na treść opracowania.</p>	Wymagany
WJ.08	Weryfikacja merytoryczna w toku postępowania	<p>W celu potwierdzenia spełnienia wymagań merytorycznych określonych w niniejszym OPZ, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu dostęp testowy do oferowanej bazy wiedzy na okres co najmniej 14 dni kalendarzowych od dnia wezwania. Dostęp testowy musi umożliwiać weryfikację w szczególności:</p>	Wymagany

		<ul style="list-style-type: none"> zakresu tematycznego bazy wiedzy, sposobu prezentacji treści, aktualności opracowań, stosowanej metodyki opracowywania treści, sposobu cytowania źródeł, sposobu działania i rzetelności odpowiedzi generowanych przez moduł konwersacyjny AI na podstawie bazy wiedzy. <p>Dostęp testowy nie może być ograniczony funkcjonalnie w stosunku do wersji oferowanej w ramach Umowy.</p>	
WJ.09	Transparentność autorstwa i brak konfliktu interesów	Każde opracowanie merytoryczne w bazie wiedzy musi zawierać informację o autorach/redaktorach (imię, nazwisko, stopień naukowy/specjalizacja) oraz datę ostatniej aktualizacji. Wykonawca gwarantuje, że treści są wolne od wpływów komercyjnych (np. firm farmaceutycznych) i nie stanowią materiałów promocyjnych produktów leczniczych lub wyrobów medycznych.	Wymagany

6. Model świadczenia usługi

Zamawiający dopuszcza realizację przedmiotu zamówienia w jednym z poniższych modeli świadczenia usługi. Wykonawca może przedstawić wycenę jednego albo obu modeli świadczenia usługi.

Wykonawca zobowiązany jest wskazać w Formularzu Szacowania odrębną wycenę dla każdego oferowanego modelu świadczenia usługi. Wycena powinna obejmować świadczenie usługi w modelu podstawowym dla miesięcznego limitu dostępu do 20 000 użytkowników oraz odrębną cenę dodatkowego pakietu dostępu obejmującego 10 000 użytkowników miesięcznie. Zasady uruchamiania dodatkowych pakietów dostępu określono w rozdziale 7. Wycena modelu podstawowego musi obejmować również udostępnienie dodatkowych materiałów edukacyjnych określonych w rozdziale 4.4.

1. Osadzenie komponentu Aplikacji w systemie Zamawiającego
Usługa świadczona w modelu SaaS, w którym interfejs użytkownika Aplikacji lub jego wybrane komponenty zostają osadzone w systemach Zamawiającego, w szczególności w systemie Gabinet.gov.pl. W tym modelu wyszukiwanie, przeglądanie treści bazy wiedzy oraz

korzystanie z modułu konwersacyjnego AI odbywa się w ramach interfejsu systemów Zamawiającego z wykorzystaniem komponentów dostarczonych przez Wykonawcę. Komponenty muszą zachowywać responsywność oraz umożliwiać personalizację wizualną w zakresie określonym w OPZ.

2. Zewnętrzna aplikacja Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On Usługa świadczona w modelu SaaS, w którym baza wiedzy oraz moduł konwersacyjny AI udostępniane są w zewnętrznej aplikacji Wykonawcy, do której dostęp następuje z poziomu systemów Zamawiającego, w szczególności systemu Gabinet.gov.pl. Użytkownik jest automatycznie uwierzytelniany i autoryzowany na podstawie mechanizmu Federated Access / Single Sign-On, bez konieczności posiadania odrębnych danych logowania w aplikacji Wykonawcy.

Niezależnie od przyjętego modelu wdrożenia:

- Aplikacja musi być utrzymywana w infrastrukturze Wykonawcy zgodnie z wymaganiami niniejszego OPZ,
- Wykonawca odpowiada za integrację rozwiązania z systemami Zamawiającego,
- Dostęp do Aplikacji musi być możliwy z poziomu systemów Zamawiającego, w szczególności Gabinet.gov.pl,
- Rozwiązanie musi spełniać wymagania bezpieczeństwa i dostępności określone w niniejszym OPZ.

Zamawiający dopuszcza złożenie wyceny dla jednego albo obu modeli świadczenia usługi. W przypadku zaoferowania obu modeli Wykonawca powinien przedstawić odrębną wycenę oraz wskazać różnice techniczne, organizacyjne, bezpieczeństwa i wdrożeniowe pomiędzy modelami. Ostateczny wybór modelu może nastąpić po analizie otrzymanych szacowań oraz w toku dalszych prac przygotowawczych.

7. Zasady rozliczania i kontroli wykorzystania usługi

Postanowienia niniejszego rozdziału definiują zasady monitorowania i rozliczania wykorzystania usługi. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania zasad właściwych dla modelu świadczenia usługi wskazanego w ofercie.

7.1 Okres rozliczeniowy

1. Rozliczenie wykorzystania usługi odbywa się w cyklu miesięcznym, obejmującym okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

2. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi w trakcie miesiąca, pierwszy okres rozliczeniowy ulega proporcjonalnemu skróceniu.
3. Limity użytkowników określone w OPZ, w tym pakiet podstawowy oraz dodatkowe pakiety dostępu, odnoszą się do jednego okresu rozliczeniowego.

7.2 Mechanizm rozliczania w modelu dostępu użytkownikowego

Dla potrzeb rozliczeń Zamawiający przyjmuje model dostępu użytkownikowego, właściwy zarówno dla modelu osadzenia komponentu Aplikacji, jak i dla modelu zewnętrznej aplikacji Wykonawcy udostępnianej w modelu Federated Access / Single Sign-On.

Jednostką rozliczeniową jest unikalny użytkownik w skali miesiąca.

Za unikalnego użytkownika uznaje się pojedynczy, pseudonimowy identyfikator techniczny użytkownika (UUID) przekazany w procesie autoryzacji z systemów Zamawiającego.

Wielokrotne logowanie, generowanie wielu sesji albo wielokrotne korzystanie z Aplikacji przez tego samego użytkownika w ramach jednego okresu rozliczeniowego liczone jest jako wykorzystanie jednej jednostki z miesięcznego limitu dostępu.

Miesięczny limit dostępu w ramach zamówienia podstawowego wynosi 20 000 użytkowników miesięcznie.

W ramach realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest zapewnić możliwość uruchomienia dodatkowych pakietów dostępu obejmujących po 10 000 użytkowników miesięcznie każdy, wycenianych odrębnie w Formularzu Szacowania, przy czym Zamawiający może uruchomić maksymalnie dwa dodatkowe pakiety w danym okresie rozliczeniowym.

Łączny miesięczny limit dostępu do Systemu, obejmujący zakres podstawowy i dodatkowe pakiety, nie może przekroczyć 40 000 użytkowników miesięcznie.

Decyzja o uruchomieniu dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu należy wyłącznie do Zamawiającego.

Uruchomienie dodatkowego pakietu następuje na podstawie dyspozycji Zamawiającego przekazanej w sposób określony w Umowie albo uzgodniony przez Strony.

Wycena przekazywana przez Wykonawcę powinna obejmować pakiet dostępu do 20 000 użytkowników miesięcznie, obejmujący korzystanie z bazy wiedzy oraz modułu konwersacyjnego AI, a także odrębną cenę dodatkowego pakietu dostępu obejmującego 10 000 użytkowników miesięcznie.

7.3 Zastosowanie do modułu konwersacyjnego (AI)

1. Moduł konwersacyjny AI stanowi element zamówienia podstawowego i jest objęty pakietem dostępu do 20 000 użytkowników.
2. Wykonawca nie może naliczać dodatkowych jednostek rozliczeniowych za wewnętrzne operacje techniczne wykonywane przez System w związku z obsługą modułu AI, w szczególności za wewnętrzne zapytania do modeli, mechanizmów retrieval, indeksów wyszukiwawczych, baz wektorowych lub mechanizmów rankingowych.
3. Wykonawca powinien wskazać w odpowiedzi na szacowanie ewentualne techniczne limity korzystania z modułu AI, jeżeli takie występują, w szczególności limity liczby sesji, zapytań, tokenów, czasu trwania sesji lub jednoczesnych użytkowników.

7.4 Przechowywanie logów

1. Logi rozliczeniowe muszą być przechowywane przez okres minimum 24 miesięcy od zakończenia danego okresu rozliczeniowego.
2. Logi muszą umożliwiać identyfikację: daty i czasu zdarzenia, identyfikatora sesji lub operacji, typu operacji, statusu odpowiedzi, czasu przetwarzania oraz pseudonimowego identyfikatora technicznego użytkownika, jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa, rozliczalności i raportowania wykorzystania usługi.
3. Logi nie mogą zawierać danych osobowych pacjentów oraz nie mogą umożliwiać bezpośredniej identyfikacji użytkownika bez dostępu do odrębnie zabezpieczonych danych referencyjnych Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewni mechanizm raportowania liczby Sesji AI, obejmujący identyfikator sesji, czas jej rozpoczęcia i zakończenia oraz liczbę interakcji w ramach sesji.

7.5 Powiadomienia o wykorzystaniu limitu

W przypadku modelu limitowanego Wykonawca zobowiązany jest do powiadamiania Zamawiającego o poziomie wykorzystania pakietu dostępu obejmującego do 20 000 użytkowników w danym okresie rozliczeniowym.

Powiadomienia muszą być przekazywane co najmniej po osiągnięciu następujących progów wykorzystania pakietu:

- 80% wykorzystania pakietu,
- 90% wykorzystania pakietu,
- 100% wykorzystania pakietu.

Powiadomienia powinny być przekazywane drogą e-mail na adresy wskazane przez Zamawiającego oraz, jeżeli Wykonawca zapewnia taką funkcjonalność, prezentowane w panelu administracyjnym, panelu monitoringu albo innym narzędziu raportowym udostępnionym Zamawiającemu.

Powiadomienie powinno zawierać co najmniej informację o okresie rozliczeniowym, aktualnym poziomie wykorzystania pakietu oraz liczbie wykorzystanych unikalnych użytkowników.

Brak przekazania powiadomienia przez Wykonawcę nie może stanowić podstawy do automatycznego ograniczenia, zablokowania albo przerwania dostępu użytkowników do Systemu.

Wykonawca zapewni mechanizm bieżącego monitorowania wykorzystania miesięcznego limitu dostępu oraz przekazywania Zamawiającemu powiadomienia o osiągnięciu co najmniej 70% tego limitu w danym okresie rozliczeniowym.

Powiadomienie, o którym mowa powyżej, musi zawierać co najmniej:

- aktualny poziom wykorzystania limitu,
- liczbę wykorzystanych unikalnych użytkowników,
- datę i godzinę ustalenia poziomu wykorzystania limitu,
- informację o możliwości uruchomienia dodatkowego pakietu dostępu.

Decyzja o uruchomieniu dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu należy wyłącznie do Zamawiającego, z zastrzeżeniem że w jednym okresie rozliczeniowym liczba uruchomionych dodatkowych pakietów nie może przekroczyć dwóch.

Uruchomienie dodatkowego pakietu następuje na podstawie dyspozycji Zamawiającego przekazanej w uzgodniony przez Strony sposób.

Przekroczenie poziomu 70% miesięcznego limitu dostępu nie może skutkować automatycznym ograniczeniem, zawieszeniem ani pogorszeniem jakości świadczenia usługi.

Do czasu wyczerpania podstawowego limitu miesięcznego System musi działać w sposób ciągły i zgodny z wymaganiami OPZ.

7.6 Przekroczenie limitu

Wykonawca nie może naliczać dodatkowego wynagrodzenia z tytułu przekroczenia limitu, jeżeli sposób rozliczenia przekroczenia nie został określony w Umowie, Formularzu Cenowym albo innym dokumencie stanowiącym część dokumentacji zamówienia.

W przypadku wyczerpania podstawowego miesięcznego limitu dostępu dalsze korzystanie z Systemu ponad ten limit może następować wyłącznie w ramach uruchomionego dodatkowego pakietu albo uruchomionych dodatkowych pakietów dostępu, przy czym łączny miesięczny limit dostępu do Systemu nie może przekroczyć 40 000 użytkowników miesięcznie.

Wykonawca zobowiązany jest udostępniać Zamawiającemu miesięczne raporty dotyczące wykorzystania usługi, obejmujące co najmniej liczbę wykorzystanych unikalnych użytkowników,

poziom wykorzystania limitu oraz informację o wykorzystaniu dodatkowego pakietu, jeżeli został uruchomiony.

W przypadku niewydania przez Zamawiającego dyspozycji uruchomienia dodatkowego pakietu po wyczerpaniu podstawowego miesięcznego limitu dostępu, Wykonawca może wstrzymać dostęp kolejnych użytkowników ponad ten limit do końca danego okresu rozliczeniowego, przy czym nie zwalnia go to z obowiązku prawidłowego raportowania wykorzystania usługi.

Wykonawca nie może naliczać dodatkowego wynagrodzenia z tytułu przekroczenia miesięcznego limitu dostępu, jeżeli dodatkowy pakiet dostępu nie został uruchomiony przez Zamawiającego zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, Formularzu Cenowym albo innym dokumencie stanowiącym część dokumentacji zamówienia.

8. Gwarancja (SLA)

8.1. Serwis Gwarancyjny

Zamawiający w ramach **Serwisu** gwarancyjnego wymaga możliwości zgłaszania problemów w trybie 24/7/365 za pośrednictwem dedykowanego elektronicznego systemu zgłoszeń HelpDesk, umożliwiającemu 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.

8.2. 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.
5. Wykonawca zapewni świadczenie Konsultacji zdalnych w Dni Robocze.
6. 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.
7. Wykonawca umożliwi uprawnionym pracownikom Zamawiającego zgłaszanie Zgłoszeń Serwisowych przez udostępnione narzędzie HelpDesk, które umożliwi śledzenie statusu obsługi każdego Zgłoszenia.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego Zgłoszenia drogą elektroniczną.
9. W ramach Usług Gwarancyjnych i Serwisowych Wykonawca odpowiada również za prawidłowe działanie mechanizmów monitorowania wykorzystania miesięcznego limitu dostępu, poprawność raportowania wykorzystania usługi, poprawność generowania powiadomień o osiągnięciu progów wykorzystania limitu oraz zgodność rozliczania dodatkowych pakietów dostępu z zasadami określonymi w OPZ i Umowie.

W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego wątpliwości co do poprawności merytorycznej treści prezentowanej w Aplikacji albo odpowiedzi wygenerowanej przez moduł konwersacyjny AI, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyjaśnienia obejmującego co najmniej:

- wskazanie źródła wiedzy wykorzystanego przy prezentacji treści albo wygenerowaniu odpowiedzi,
- wskazanie wersji lub daty aktualizacji treści bazy wiedzy,
- uzasadnienie prezentowanej treści albo wygenerowanej odpowiedzi,
- informację, czy zgłoszenie stanowi błąd merytoryczny Systemu.

W przypadku potwierdzenia błędu merytorycznego Wykonawca zobowiązany jest do jego usunięcia w terminie wynikającym z zasad obsługi błędów określonych w Umowie albo załączniku serwisowym.

8.3. Dostępność usługi

Wykonawca zapewni dostępność usługi na poziomie nie niższym niż 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego, z wyłączeniem planowanych przerw serwisowych uzgodnionych z Zamawiającym.

8.4. Wydajność usługi

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wydajność Systemu umożliwiającą prawidłowe korzystanie z bazy wiedzy oraz modułu konwersacyjnego AI przez użytkowników systemów Zamawiającego w ramach miesięcznego limitu dostępu obejmującego do 20 000 użytkowników oraz w przypadku uruchomienia dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu, do maksymalnego łącznego limitu 40 000 użytkowników miesięcznie.

Wymagania wydajnościowe stosuje się adekwatnie do wybranego modelu świadczenia usługi, tj.:

- osadzenia komponentu Aplikacji w systemie Zamawiającego,
- udostępnienia zewnętrznej aplikacji Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On.

Parametry wydajnościowe odnoszą się do operacji wykonywanych po stronie Systemu Wykonawcy, z wyłączeniem opóźnień wynikających z działania infrastruktury Zamawiającego, sieci publicznej, urządzenia końcowego użytkownika albo innych czynników pozostających poza kontrolą Wykonawcy.

W każdym miesiącu kalendarzowym co najmniej 95% operacji wyszukiwania, otwarcia treści bazy wiedzy oraz przejścia pomiędzy powiązаныmi treściami musi zostać obsłużonych w czasie nie dłuższym niż 1000 ms, liczonym po stronie Systemu Wykonawcy.

W każdym miesiącu kalendarzowym co najmniej 95% odpowiedzi generowanych przez moduł konwersacyjny AI musi zostać udostępnionych użytkownikowi w czasie nie dłuższym niż 5 sekund od momentu przekazania zapytania do Systemu Wykonawcy, z zastrzeżeniem zapytań szczególnie złożonych, wymagających analizy wielu dokumentów źródłowych lub wykonania pogłębionej syntezy treści.

Dla zapytań szczególnie złożonych System powinien informować użytkownika o trwającym przetwarzaniu zapytania.

System musi zachowywać stabilność działania przy obciążeniu wynikającym z korzystania z usługi w ramach miesięcznego limitu dostępu do 20 000 użytkowników oraz w przypadku uruchomienia dodatkowego pakietu albo dodatkowych pakietów dostępu, do maksymalnego łącznego limitu 40 000 użytkowników miesięcznie.

Wykonawca zobowiązany jest wskazać w odpowiedzi na szacowanie oraz doprecyzować w Analizie Przedwdrożeniowej:

- maksymalną liczbę użytkowników jednoczesnych obsługiwanych bez degradacji parametrów SLA,
- założenia dotyczące obciążenia Systemu dla miesięcznego limitu dostępu do 20 000 użytkowników oraz dla maksymalnego łącznego limitu 40 000 użytkowników miesięcznie,
- limity techniczne dotyczące modułu konwersacyjnego AI, jeżeli występują,
- sposób monitorowania i raportowania parametrów wydajnościowych.

Korzystanie z modułu konwersacyjnego AI nie może powodować obniżenia dostępności, bezpieczeństwa, integralności danych ani parametrów wydajnościowych pozostałych funkcjonalności Systemu.

9. Instruktaż stanowiskowy

Na moment odbioru Systemu, Wykonawca musi dostarczyć kompleksowe materiały instruktażowe i dokumentację techniczną oraz przeprowadzić instruktaże dla personelu IT max. 16 osób.

Wykonawca musi zapewnić:

- Materiały instruktażowe, umożliwiające samodzielne zapoznanie się z obsługą i konfiguracją Systemu.
- Aktualizację materiałów instruktażowych przy każdej istotnej zmianie Systemu lub sposobu jej obsługi,

Przygotowanie materiałów instruktażowych:

Zakres zobowiązań Wykonawcy:

- Wykonawca opracuje i uzgodni z Zamawiającym zakres merytoryczny materiałów instruktażowych (forma, szczegółowy zakres materiałów). Zawartość merytoryczna materiałów instruktażowych, po zapoznaniu się z ich treścią, musi umożliwiać samodzielną pracę z Systemem,
- Wykonawca opracuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającego konspekt materiałów instruktażowych związanych z Systemem. Konspekt musi zawierać podział na moduły tematyczne. Wykonawca przystąpi do przygotowania instruktaży stanowiskowych, po akceptacji konspektu przez Zamawiającego.
- Wykonawca przygotuje i opracuje materiały instruktażowe (poradniki/przewodniki/instruktaże multimedialne) zawierające m.in. opis oraz sposób korzystania z Systemu.
- Wykonawca w ramach przygotowywania materiałów dla instruktaży stanowiskowych opracuje co najmniej:

- o przewodnik/instrukcję korzystania z poszczególnych funkcjonalności Systemu,
 - o materiały uzupełniające (filmy instruktażowe, animacje, publikacje itp.).
- Materiały instruktażowe muszą być możliwe do opublikowania na stronach informacyjnych Zamawiającego.
- Materiały instruktażowe muszą być dodatkowo opracowane w formie umożliwiającej wydruk i powielanie.
- Materiały instruktażowe dedykowane będą administratorom IT obsługującym System.
- Treści instruktaży musi być w języku polskim.
- Materiały w formie filmów instruktażowych muszą zawierać narrację głosową w języku polskim.
- Materiały instruktażowe muszą zakładać wykorzystanie przez użytkowników oprogramowania, które nie będzie wymagało ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów z tego tytułu przez cały okres trwania Umowy.
- Instruktaż musi zawierać podział na moduły, lekcje, ekrany Instruktaż w zakresie obsługi Systemu powinien dotyczyć m.in. zasad wykorzystania Systemu oraz pokazywać w szczególności wszystkie jego funkcjonalności.
- Każdy materiał instruktażowy, będzie się składać z następujących części:
 - ✓ Spis treści (umożliwiający przejście do wybranej części oraz wybranego zagadnienia, np. poprzez hiperlinki);
 - ✓ Wprowadzenie do tematu konkretnego instruktażu, informacje podstawowe o przedmiocie kursu, zakresie tematyki kursu;
 - ✓ Część zasadnicza, czyli część teoretyczna, polegająca na przekazaniu wiedzy;
 - ✓ W ciągu 4 tygodni po podpisaniu umowy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji projekt graficzny instruktażu. Odbiór końcowy projektu graficznego nastąpi po spełnieniu następujących kryteriów akceptacji:
 - o Zgodność z szatą graficzną projektu „e-Zdrowie KPO” (Załącznik nr 5 Księga Identyfikacji Wizualnej KPO),
 - o Zrozumiałość i czytelność, projekt graficzny musi być czytelny i zrozumiały dla użytkownika,
 - o Projekt szaty graficznej musi być dostarczony w wersji cyfrowej i drukowanej, z opcją dostosowania dla osób z niepełnosprawnościami (WCAG 2.1).
- Po otrzymaniu projektu szaty graficznej Zamawiający ma 5 dni roboczych na jego weryfikację pod kątem zgodności z kryteriami akceptacji. W przypadku stwierdzenia niezgodności z wymaganiami, Zamawiający prześle Wykonawcy listę uwag i koniecznych do wprowadzenia poprawek. Wykonawca jest zobowiązany do naniesienia wskazanych poprawek i przedstawienia zmodyfikowanego projektu w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od otrzymania uwag. Po ponownym złożeniu projektu, procedura weryfikacji rozpoczyna się od nowa.
- Materiały instruktażowe będą aktualizowane wraz z ewentualnymi zmianami w Systemie.
- Wykonawca będzie aktualizował materiały przez cały okres Gwarancji Systemu.

- Szata graficzna materiałów instruktażowych musi być spójna z szatą graficzną projektu „e-Zdrowie KPO” oraz zgodnie z wytycznymi Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności. Strategia promocji i informacji KPO jest dostępna w: Załącznik nr 5 Księga Identyfikacji Wizualnej KPO
- Materiały instruktażowe muszą zostać przygotowane w programie umożliwiającym Zamawiającemu ich późniejszą, samodzielną edycję Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu pliki projektowe instruktaży.
- Wykonawca zapewni opiekę techniczną instruktaży i od momentu ich uruchomienia do zakończenia trwania okresu Gwarancji.
- Obsługa instruktaży prowadzona będzie przez cały okres trwania Umowy.
- Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu plików z treściami instruktaży, wytworzonych w ramach Umowy (np. pliki z treściami dydaktycznymi, pliki multimedialne, teksty elektroniczne w formacie PDF, HTML) na etapie odbioru, oraz zapewniać aktualizacje aż do zakończenia okresu utrzymania Systemu.

10. Analiza przedwdrozeniowa

Zamawiający wymaga, by wdrożenie zostało poprzedzone Analizą Przedwdrozeniową, której efektem będzie Raport z Analizy, obejmujący co najmniej:

1. Szczegółowy Harmonogram Realizacji Przedmiotu Zamówienia.
2. Specyfikację techniczną wybranego modelu świadczenia usługi, tj. osadzenia komponentu Aplikacji albo udostępnienia zewnętrznej aplikacji Wykonawcy w modelu Federated Access / Single Sign-On, w tym parametry wymiany danych, mechanizmy uwierzytelniania, autoryzacji, raportowania i monitorowania.
3. Plan Testów Akceptacyjnych (UAT) wraz z zestawem przypadków testowych dla bazy wiedzy i modułu AI.
4. Projekt interfejsu użytkownika w zakresie personalizacji wizualnej (zgodnie z WU.02).
5. Definicję struktur danych dla panelu monitoringu i raportowania zużycia (zgodnie z Rozdziałem 7).
6. Strukturę projektową, plan komunikacji oraz identyfikację ryzyk.
7. Planowaną zawartość dokumentacji powykonawczej i instrukcji użytkownika.

11. Usługi Rozwojowe

Zamawiający wymaga zapewnienia Usług Rozwojowych w okresie obowiązywania Umowy.

Usługi Rozwojowe stanowią element zamówienia podstawowego i są realizowane w ramach wolumenu roboczogodzin zadeklarowanego przez Wykonawcę w ofercie oraz objętego wynagrodzeniem podstawowym Wykonawcy.

Usługi Rozwojowe mogą być realizowane wyłącznie jako dedykowane zmiany wymagane przez Zamawiającego, wykraczające poza standardowy zakres usługi świadczonej przez Wykonawcę w modelu SaaS oraz poza zakres Usług Gwarancyjnych i Usług Serwisowych.

Usługi Rozwojowe mogą obejmować w szczególności:

- przygotowanie dodatkowych raportów lub zestawień dotyczących wykorzystania bazy wiedzy, modułu AI lub pakietów dostępu,
- przygotowanie dodatkowych eksportów danych statystycznych lub administracyjnych,
- dedykowane zmiany konfiguracyjne panelu administracyjnego, panelu monitoringu lub raportowania,
- dostosowanie sposobu prezentacji wybranych elementów interfejsu użytkownika, o ile zmiana wykracza poza wymagania określone w OPZ,
- dostosowanie mechanizmów filtrowania, kategoryzacji lub prezentacji wyników wyszukiwania do potrzeb Zamawiającego,
- przygotowanie dodatkowych widoków, dashboardów lub zestawień na potrzeby administratorów Zamawiającego,
- dedykowane dostosowania integracyjne związane z osadzeniem komponentu Aplikacji albo uruchomieniem zewnętrznej aplikacji Wykonawcy z poziomu systemów Zamawiającego,
- inne dedykowane zmiany specyficzne dla potrzeb Zamawiającego, zaakceptowane przez Strony jako Zlecenie Rozwojowe.

Usługi Rozwojowe nie obejmują czynności wchodzących w zakres Usług Gwarancyjnych i Usług Serwisowych, w szczególności utrzymania, aktualizacji, usuwania Błędów, zapewnienia zgodności Systemu z OPZ, bezpieczeństwa, wydajności, skalowalności, dostępności, aktualności treści bazy wiedzy ani standardowego rozwoju produktu Wykonawcy.

Minimalny zakres Usług Rozwojowych obejmuje zapewnienie dostępności zespołu Wykonawcy do realizacji zmian, konfiguracji i rozwoju Systemu w wymiarze nie mniejszym niż 200 roboczogodzin w całym okresie obowiązywania Umowy.

Wykonawca może zaoferować większy niż minimalny wymiar Usług Rozwojowych w ramach wynagrodzenia ofertowego. Deklarowany przez Wykonawcę wymiar Usług Rozwojowych ponad poziom minimalny może podlegać ocenie w ramach kryteriów oceny ofert.

Deklarowana liczba roboczogodzin stanowi maksymalny dostępny wolumen prac rozwojowych możliwy do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy i jest wiążąca na etapie realizacji Umowy.

Usługi Rozwojowe mogą być realizowane w całym okresie obowiązywania Umowy, bez ograniczenia do etapu wdrożenia.

Usługi Rozwojowe będą uruchamiane na żądanie Zamawiającego, w ramach odrębnych Zleceń Rozwojowych.

Wykonawca dokonuje estymacji pracochłonności oraz terminu realizacji danego Zlecenia Rozwojowego. Estymacja służy planowaniu wykorzystania dostępnego wolumenu roboczogodzin oraz harmonogramowaniu prac i nie stanowi podstawy do naliczenia dodatkowego wynagrodzenia.

Realizacja Zlecenia Rozwojowego wymaga akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji zasadności estymacji, negocjacji zakresu lub pracochłonności Zlecenia Rozwojowego oraz odmowy realizacji prac w przypadku uznania, że:

- estymacja jest nieadekwatna do zakresu prac,
- zakres prac powinien zostać zrealizowany w ramach Usług Gwarancyjnych i Usług Serwisowych,
- realizacja prac nie jest uzasadniona potrzebami Zamawiającego.

Funkcjonalności, konfiguracje, raporty, eksporty danych, dostosowania lub inne rezultaty prac dostarczone w ramach Usług Rozwojowych zostaną objęte zakresem Gwarancji i Serwisu bez dodatkowych opłat.

12. Ogólny Harmonogram Wdrożenia Systemu

Przygotowanie szczegółowego harmonogramu wdrożenia jest obowiązkiem Wykonawcy i podlega akceptacji przez Zamawiającego. Szczegółowy harmonogram nie jest wymagany na etapie szacowania.

13. Dokumentacja

13.1 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 wyraźnych 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:
 - a. 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacja w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji w języku polskim w postaci papierowej,
 - b. 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacji Administratora w języku polskim w postaci papierowej,
 - c. 2 egzemplarzy aktualnej Dokumentacji użytkownika w języku polskim w postaci papierowej,
 - d. 2 zestawów każdej z powyżej wymienionych dokumentacji w postaci elektronicznej, na niezależnych nośnikach z aktywną blokadą zapisu na każdym z tych nośników, umożliwiając Zamawiającemu wprowadzanie do niej korekt, zmian i uzupełnień.

13.2. 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:
 - a. ogólny opis architektury bezpieczeństwa Aplikacji,
 - b. zasady kontroli dostępu i nadawania uprawnień użytkownikom,
 - c. mechanizmy rejestrowania zdarzeń i dostępu do danych,
 - d. środki ochrony danych w transmisji i w spoczynku,
 - e. zasady zarządzania incydentami bezpieczeństwa oraz aktualizacjami systemu.
2. Dokumentacja ta powinna być adekwatna do charakteru przetwarzanych danych, w szczególności danych użytkowników systemu (np. identyfikator, rola zawodowa) oraz przyjętego wariantu wdrożenia rozwiązania 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:
 - a. opis funkcjonalny Aplikacji z perspektywy przetwarzania danych osobowych,

- b. opis operacji przetwarzania danych oraz przepływów danych pomiędzy systemami,
- c. opis ról podmiotów uczestniczących w przetwarzaniu danych,
- d. ogólny opis planowanych środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych,
- e. identyfikację potencjalnych ryzyk dla praw i wolności osób fizycznych wynikających z działania Aplikacji.

13.3. 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. Wszystkie dane dostępne oraz adresy umożliwiające integrację systemów Zamawiającego z usługą.
4. Szczegółowy opis możliwych ról i uprawnień wraz z ich wpływem na działania rozwiązania.

13.4. 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.