

269209

Opis przedmiotu zamówienia

1. Wprowadzenie

Celem zamówienia jest zapewnienie dostępu do Usługi typu Symptom Checker, stanowiącej wyrób medyczny, udostępniony w postaci centralnego, certyfikowanego rozwiązania informatycznego, wspierającego użytkowników systemu ochrony zdrowia. Jest to rozwiązanie, które daje pacjentowi rekomendację dotyczącą dalszego postępowania na podstawie niepokojących go objawów oraz analizuje wprowadzone dolegliwości i sugeruje dalsze postępowanie. Nie zastępuje lekarza, ale daje wstępną ocenę stanu zdrowia.

Usługa ta ma w szczególności na celu:

- zwiększenie świadomości pacjenta na temat jego stanu zdrowia oraz wstępnego rozpoznawania dolegliwości,
- poprawę ciągłości i jakości opieki zdrowotnej poprzez lepsze przygotowanie pacjentów do kontaktu z lekarzem,
- zwiększenie świadomości pacjenta na temat jego stanu zdrowia,
- racjonalizację wykorzystania zasobów systemu ochrony zdrowia, w tym ograniczenie liczby nieuzasadnionych wizyt,
- wsparcie działań profilaktycznych.

Zamówienie ma charakter systemowy, długoterminowy i strategiczny, realizowany w interesie publicznym w obszarze ochrony zdrowia.

Usługa zostanie udostępniona pacjentom za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta oraz aplikacji mobilnej mojejKP.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego Usługi polegającej na udostępnieniu, wdrożeniu, utrzymaniu oraz rozwoju Usługi typu Symptom Checker, spełniającej wymagania określone w niniejszym OPZ.

Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Udostępnienie i uruchomienie Usługi w modelu SaaS (Software as a Service), wraz z zapewnieniem Zamawiającemu prawa do korzystania z usługi przez okres 60 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
2. Dostarczenie, konfigurację oraz uruchomienie oprogramowania stanowiącego wyrób medyczny – oprogramowanie (Software as a Medical Device, SaMD), przeznaczonego do automatycznej interpretacji wprowadzonych przez pacjenta symptomów pomagając ustalić możliwe przyczyny dolegliwości i sugerując dalsze kroki.
3. Zapewnienie funkcjonalności polegającej na:

- a. Wprowadzeniu przez pacjenta niepokojących go objawów,
 - b. następnie – poprzez serię pytań inteligentnego kwestionariusza – analizę ich pod kątem prawdopodobnych przyczyn,
 - c. zwróceniu rekomendacji dotyczącej dalszego postępowania.
4. Integrację usługi z systemami IKP i mIKP.
5. Zapewnienie prezentacji rekomendacji w sposób:
 - a. zrozumiały dla pacjenta,
 - b. niewprowadzający w błąd,
 - c. jednoznacznie komunikujący, że Usługa nie stawia diagnoz i nie zastępuje konsultacji lekarskiej.
6. Zapewnienie mechanizmów monitorowania wykorzystania Zapytań, w tym bieżącego poziomu wykorzystania limitów, progów ostrzegawczych oraz automatycznych powiadomień kierowanych do Zamawiającego i Pacjenta.
7. Zapewnienie Zamawiającemu dostępu do:
 - a. gwarantowanej puli 500 000/ 1 000 000/ 1 500 000/ nielimitowane Zapytań miesięcznie,
 - b. możliwości rozliczalności per sztuka po przekroczeniu puli gwarantowanej,
 - c. dodatkowej, puli 2 000 000 Zapytań, do wykorzystania per sztuka po przekroczeniu puli miesięcznej przez Zamawiającego w całym okresie obowiązywania umowy.
8. Zapewnienie utrzymania, serwisu oraz wsparcia technicznego w tym aktualizacji gwarantujących bezpieczeństwo Usługi przez cały okres obowiązywania umowy, zgodnie z definicją usługi gwarancyjno-serwisowej zawartej w Słowniku pojęć.
9. Zapewnienie usług rozwojowych, polegających na rozwoju oraz dostosowaniu usługi o aktualną wiedzę medyczną oraz w odpowiedzi na potrzeby Zamawiającego, zmiany polityki zdrowotnej państwa oraz zmiany otoczenia prawnego i regulacyjnego, z zachowaniem statusu usługi jako wyrobu medycznego.

3. Słownik pojęć

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. Usługi gwarancyjno-serwisowe – Oznacza całość świadczeń przez Wykonawcę usług gwarancyjno-serwisowych związanych z zapewnieniem poprawnej pracy Usługi. Zagadnienie szczegółowo określone w niniejszym dokumencie oraz w projekcie umowy.
4. Dokumentacja – zbiór dokumentów dostarczonych przez Wykonawcę w postaci papierowej i elektronicznej w związku z realizacją umowy.
5. Usługa (System) – oprogramowanie będące wyrobem medycznym, które daje pacjentowi rekomendację dotyczącą dalszego postępowania na podstawie niepokojących go objawów i wprowadzonych dolegliwości. Nie zastępuje lekarza, ale daje wstępną ocenę stanu zdrowia.
6. Wdrożenie – etap cyklu życia systemu informatycznego, polegający na instalacji i dostosowaniu Usługi do wymagań Zamawiającego oraz testowaniu i uruchomieniu Usługi.

Podstawowe etapy procesu wdrożenia:

1. Zebranie wymagań i analiza,
 2. Przygotowanie dokumentacji,
 3. Zainstalowanie i skonfigurowanie Usługi do eksploatacji,
 4. Testowanie,
 5. Uruchomienie produkcyjne,
 6. Stabilizacja,
 7. Utrzymanie.
7. Instruktaż stanowiskowy – szkolenia osób wskazanych przez Zamawiającego do pełnienia funkcji administratora, obejmujące zakresem instalację Usługi, zapewnienie bezpieczeństwa danych, monitorowanie wydajności oraz wsparcie techniczne Użytkowników.
 8. Szczegółowy Harmonogram Realizacji – szczegółowy terminarz realizacji przedmiotu Umowy wraz z podziałem na Etapy przygotowany przez Wykonawcę we współpracy z i zatwierdzeniem przez Zamawiającego.
 9. 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.
 10. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 11. HelpDesk (HD) – oprogramowanie / narzędzie posiadające interfejs WWW służące do rejestracji Zgłoszeń (potencjalnych problemów) oraz kontroli ich cyklu życia. System udostępniony zostanie

przez Wykonawcę dla Zamawiającego na czas realizacji przedmiotu zamówienia oraz w okresie jego usług gwarancyjno-serwisowych.

12. Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Błędów, Awarii i Usterek Usługi
13. Błąd – oznacza niewłaściwe działanie usługi, które jest powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Usługi i prowadzące za każdym razem do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
 1. zastosowanie Usługi w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 2. zastosowanie Usługi w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 3. błędne wprowadzenie danych przez Użytkownika,
 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 Usługi wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
 7. niewłaściwa parametryzacja Usługi oraz bazy danych, z którymi ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
 8. użytkowanie Usługi ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
14. Awaria – oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Usługi, z powodu m.in. uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
15. Konsultacja – usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Usługi.
16. Usterka – Błąd Usługi, mimo występowania którego Usługa nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona.
17. Uaktualnienie (update) – Aktualizacja Usługi zapewniająca wyższe bezpieczeństwo, zwiększająca wydajność, naprawiająca błędy oraz dodające nowe funkcje.
18. Rozwinięcie (upgrade) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Wykonawcę lub producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Usługi, rozszerzające dotychczasową funkcjonalność Usługi.
19. Obejście – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu, Awarii, Usterki, zanim zostaną całkowicie usunięte. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy.
20. Czas Naprawy - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem przyczyny Zgłoszenia.
21. Użytkownik – osoba korzystająca z Usługi, np. pacjent.
22. Internetowe Konto Pacjenta (IKP) - bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, która zapewnia bezpieczny dostęp do informacji o zdrowiu, e-dokumentacji (m.in. e-recepty, e-skierowania, wyniki badań) oraz umożliwia zarządzanie sprawami medycznymi online (np. wybór lekarza, upoważnianie bliskich).
23. mojejKP – aplikacja mobilna umożliwiająca dostęp do części funkcjonalności Internetowego Konta Pacjenta.
24. Zapytanie – proces komunikacji Użytkownika z usługą, w ramach którego doszło do zebrania kompletu informacji niezbędnych do i zakończonych wygenerowaniem interpretacji i zaleceń.

4. Zakres zamówienia

Zamawiający oczekuje dostawy, wdrożenia, integracji, uruchomienia wraz z niezbędnymi licencjami i usługami serwisowo-gwarancyjnymi oraz instruktażem stanowiskowym, Usługi generującej informacje dotyczące dalszego postępowania dla pacjenta na podstawie niepokojących go objawów lub wprowadzonych dolegliwości.

4.1 Wymagania regulacyjne, formalnoprawne i odpowiedzialność

1. Usługa posiada aktualną certyfikację wyrobu medycznego minimum klasy IIa lub wyższej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 (MDR).
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z wadliwego działania Usługi jako wyrobu medycznego zgodnie z przepisami dotyczącymi wyrobów medycznych.
3. Rekomendacje generowane przez Usługę nie stanowią porady medycznej ani decyzji terapeutycznej i nie mogą być traktowane jako substytut konsultacji z lekarzem.
4. Wykonawca zapewnia prowadzenie nadzoru po wdrożeniu Usługi w zakresie bezpieczeństwa jej funkcji triażowych, zgodnie z wymaganiami dotyczącymi wyrobów medycznych.
5. Usługa nie generuje diagnoz medycznych ani rozpoznań chorób w rozumieniu klinicznym zastępując diagnozę lekarza a służy wstępnej ocenie stanu zdrowia oraz sugeruje prawdopodobne rozpoznanie odpowiadające wskazanym objawom.

4.2 Wymagania funkcjonalne i użytkowe

1. Usługa generuje wynik w formie dokumentu pdf, który użytkownik może pobrać oraz rekomendację w postaci informacji o:
 - a. Poziomie pilności (poziom triażu), np. konieczna pilna wizyta SOR, samoopieka,
 - b. Rekomendacji specjalisty, do którego należy się udać, np. lekarz rodzinny,
 - c. Dalszego działania w postaci opcji:
 - i. przekierowania do usługi pozwalającej na uzyskanie listy miejsc, w których każdy pacjent może otrzymać pomoc medyczną w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego,
 - ii. przekierowania do usługi pozwalającej na umówienie wizyty stacjonarnej lub teleporady u świadczeniodawcy,
 - iii. przekierowanie do właściwego miejsca w Internetowym Koncie Pacjenta (IKP) lub w aplikacji mobilnej mojeIKP.
2. Usługa w zakresie interfejsu oraz wygenerowanych zaleceń medycznych jest dostosowana do komunikacji z pacjentem (osobą z założenia nieposiadającą wykształcenia medycznego). Przez zalecenia medyczne rozumiane są rekomendacje dalszego postępowania o charakterze informacyjnym, niewykraczające poza funkcję triażową Usługi.
3. Usługa posiada interfejs graficzny, który będzie mógł zostać zintegrowany z Internetowym Kontem Pacjenta i mojeIKP poprzez wykorzystanie takich mechanizmów jak iframe oraz webview.
4. Usługa posiada interfejs programowy API, który będzie mógł zostać zintegrowany z Internetowym Kontem Pacjenta i mojeIKP.

5. Usługa przetwarza dane wprowadzane deklaratorywnie przez Użytkownika w ramach interaktywnego kwestionariusza.
Dane te co do zasady nie obejmują danych identyfikujących Użytkownika, jednak w przypadku integracji z IKP i mojeIKP oraz zastosowania mechanizmów identyfikacji zapytań mogą stanowić dane osobowe w rozumieniu RODO. W przypadku zastosowania mechanizmu identyfikatora zapytania, identyfikator ten powinien mieć charakter pseudonimu, być ograniczony do celów administracyjnych i nie umożliwiać identyfikacji Użytkownika bez dostępu do odrębnie zabezpieczonych danych referencyjnych.
6. Usługa daje możliwość konfiguracji zakresu w celu dostosowania funkcjonalności zgodnie z aktualną polityką zdrowotną Ministerstwa Zdrowia, w zakresie nie wpływającym na status certyfikacji. Przykład: jeżeli zasadne, Usługa poinformuje pacjenta o możliwości zapisania na bezpłatne badania profilaktyczne.
7. Usługa umożliwia zapisanie i pobranie dowodu Interakcji z Użytkownikiem w formacie .pdf.

4.3 Wymagania UX, dostępności i językowe

1. Usługa w zakresie interfejsu oraz wygenerowanych zaleceń medycznych jest dostosowana do komunikacji z pacjentem (osobą z założenia nieposiadającą wykształcenia medycznego).
2. Usługa obsługuje język polski zgodnie z wytycznymi WCAG.
3. Interfejs graficzny powinien być w pełni responsywny (RWD) oraz spełniać wymagania dostępności cyfrowej zgodnie ze standardem WCAG.
4. Usługa musi umożliwiać podstawową personalizację wyglądu osadzonego interfejsu, aby zapewnić spójność wizualną z portalem Zamawiającego (kolorystyka, typografia).
5. Usługa musi posiadać interfejs graficzny i programowy umożliwiające jej osadzenie w systemach Zamawiającego, w szczególności w IKP i mojeIKP, z wykorzystaniem mechanizmów takich jak:
 - a. iframe,
 - b. webview,
 - c. API,
 - d. równoważnych technologii integracyjnych.
6. Interfejs Usługi musi być:
 - a. w pełni responsywny (RWD),
 - b. dostosowany do urządzeń mobilnych i desktopowych.

4.4 Wymagania dotyczące danych i RODO

1. Usługa przetwarza dane wprowadzane deklaratorywnie przez Użytkownika w ramach interaktywnego kwestionariusza.
2. Dane te co do zasady nie obejmują danych identyfikujących Użytkownika, jednak w przypadku integracji z IKP i mojeIKP oraz zastosowania mechanizmów identyfikacji zapytań mogą stanowić dane osobowe w rozumieniu RODO. W przypadku zastosowania mechanizmu identyfikatora zapytania, identyfikator ten powinien mieć charakter pseudonimu, być ograniczony do celów administracyjnych i nie umożliwiać identyfikacji Użytkownika bez dostępu do odrębnie zabezpieczonych danych referencyjnych.
3. Wykonawca gwarantuje, że Usługa 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. 2. Wymagania bezpieczeństwa.

4. Usługa 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.

4.5 Wymagania administracyjne i raportowe

1. Zamawiający ma dostęp do panelu administracyjnego i zarządzania funkcjami Usługi, w tym posiada dostęp do raportów i logów użytkownika oraz danych statystycznych m.in. wykorzystania usługi, wydajności, czasów trwania zapytań i interakcji itp.
2. Wykonawca dostarczy Dokumentację opisującą działanie Usługi, jej obsługę i wszystkie udostępnione funkcje/funkcjonalności, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.
3. Wykonawca przekaże Dokumentację techniczną Usługi opisującą zarządzanie administracyjne po stronie Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.
4. Wykonawca dostarczy Dokumentację dotyczącą ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji oraz – w przypadku algorytmów decyzyjnych – logiki działania Systemu, zgodnie z wymaganiami w rozdziale Dokumentacja.

4.6 Środowiska, serwis i konfiguracja

1. Wykonawca zapewnia usługi serwisowo-gwarancyjne na okres 60 miesięcy od daty podpisania Protokołu końcowego.
2. Wykonawca zapewnia bezpłatne, dedykowane środowisko testowe w całym okresie trwania umowy bez ograniczenia liczby testowych, bezpłatnych interakcji i zapytań.
3. W przypadku, gdy zaproponowana Usługa będzie działać w oparciu o model sztucznej inteligencji (SI), wtedy Wykonawca zobowiązany jest przedstawić konkretną nazwę zaoferowanego modelu SI posiadającego certyfikację wyrobu medycznego. Wymóg certyfikacji odnosi się do Usługi jako wyrobu medycznego, w ramach którego wykorzystywane są komponenty oparte o sztuczną inteligencję.
4. Wykonawca zapewnia konfigurację Usługi 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.

4.7 Możliwość konfiguracji i dostosowanie do polityki zdrowotnej

1. Usługa musi umożliwiać konfigurację zakresu wyświetlanych informacji i komunikatów w celu dostosowania jej funkcjonowania do aktualnej polityki zdrowotnej Ministerstwa Zdrowia, w zakresie niewpływającym na status certyfikacji wyrobu medycznego.
2. Przykładowo, Usługa może informować pacjenta o:

1. możliwościach udziału w bezpłatnych programach profilaktycznych,
2. dostępnych badaniach finansowanych ze środków publicznych.

4.8 Personalizacja wizualna

1. Usługa musi umożliwiać podstawową personalizację interfejsu graficznego, w szczególności w zakresie:
 1. kolorystyki,
 2. typografii, w celu zapewnienia spójności wizualnej z portalami Zamawiającego.

4.9 Panel administracyjny i raportowanie

1. Zamawiający musi posiadać dostęp do panelu administracyjnego, umożliwiającego:
 1. zarządzanie konfiguracją funkcji Usługi,
 2. dostęp do raportów użytkownika,
 3. wgląd w zagregowane dane statystyczne, z zachowaniem zasad anonimizacji/pseudonimizacji.

4.10 Usługi Rozwojowe

Zamawiający wymaga zapewnienia usług rozwojowych w okresie obowiązywania Umowy w formie opcji. 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 gwarancyjno-serwisowych. Usługi Rozwojowe nie obejmują utrzymania, aktualizacji, usuwania Błędów, zapewnienia zgodności Systemu z OPZ, bezpieczeństwa, wydajności, skalowalności ani standardowego rozwoju produktu Wykonawcy.

Minimalny zakres usług rozwojowych obejmuje zapewnienie dostępności zespołu Wykonawcy do realizacji zmian, konfiguracji i rozwoju Systemu w minimalnym wymiarze 200 roboczogodzin w całym okresie obowiązywania Umowy bez ograniczenia do etapu wdrożenia.

Usługi rozwojowe będą uruchamiane na żądanie Zamawiającego, w ramach odrębnych zleceń.

Wykonawca dokonuje estymacji pracochłonności oraz terminu realizacji dla danego Zlecenia. Estymacja służy planowaniu wykorzystania roboczogodzin i harmonogramowaniu prac oraz ustaleniu dodatkowego wynagrodzenia.

Wykonawca jest zobowiązany do przedstawiania estymacji prac w sposób uzasadniony i proporcjonalny wraz z wyceną 1 roboczogodziny. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji zasadności estymacji oraz odmowy realizacji prac w przypadku uznania estymacji za nieadekwatną albo uznania, że dany zakres powinien zostać zrealizowany w ramach Usług gwarancyjno-serwisowych.

Niewykorzystanie przez Zamawiającego pełnego wolumenu roboczogodzin usług rozwojowych w okresie obowiązywania Umowy nie stanowi podstawy do odrębnego rozliczenia ani roszczeń Wykonawcy wobec Zamawiającego.

4.11 Bezpieczeństwo i infrastruktura

1. Usługa musi być zaprojektowana i wytworzona zgodnie z zasadami:
 1. ochrony danych w fazie projektowania, o której mowa w art. 25 RODO.
2. Usługa musi spełniać wymagania bezpieczeństwa określone w Załączniku nr 2 do OPZ, w tym wymogi odporności na podatności klasy OWASP Top 10.

3. Usługa musi być utrzymywana w infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej zgodnie z przepisami prawa polskiego i Unii Europejskiej, zapewniającej poziom bezpieczeństwa odpowiadający co najmniej standardowi SCCO2, adekwatnemu do przetwarzania danych medycznych.

4.12 Dokumentacja, odpowiedzialność i szkolenia

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z wadliwego działania Usługi jako wyrobu medycznego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć:
 1. dokumentację użytkową,
 2. dokumentację techniczną,
 3. dokumentację bezpieczeństwa i ochrony danych, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale „Dokumentacja”.
3. Wykonawca zapewni instruktaż stanowiskowy oraz szkolenie dla wskazanych pracowników Zamawiającego.

5 Wymagania szczegółowe dla Usługi

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
W01	Tak	Cel działania	Rolą Usługi typu Symptom checker jest wstępna analiza i ocena stanu zdrowia pacjenta, kierowanie ruchem pacjentów (triaż) oraz wskazanie potencjalnych obszarów problemowych lub możliwych przyczyn dolegliwości (w rozumieniu triażu, a nie postawienia diagnozy medycznej). Usługa podpowiada pacjentowi, np.: „czy to jest pilne?“, „czy wymaga interwencji lekarza, czy wystarczy samoopieka?“, „co należy zrobić w następnym kroku?“.
W02	Tak	Język interfejsu	Usługa musi posiadać interfejs w języku polskim.
W03	Tak	Język komunikacji	Usługa musi umożliwić komunikację w języku polskim.
W04	Tak	Procesy	<p>Zgłoszenie objawów: Pacjent wprowadza główny objaw. W zależności od technologii lub wywiadu może to być:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w ramach interaktywnego kwestionariusza/ankiety • wskazania miejsca na interaktywnym modelu ciała ludzkiego, • wpisania tekstu własnymi słowami (np. poprzez przetwarzanie języka naturalnego – NLP), • załączenie zdjęcia (np. w kwestiach zmian dermatologicznych). <p>Niezależnie od przedstawionej technologii sposób wprowadzania danych musi spełniać wytyczne zawarte w WCAG.</p> <p>Wywiad medyczny: System zadaje dynamiczne pytania uzupełniające (np. „Od kiedy boli?“, „Czy masz gorączkę?“, „Czy chorujesz na cukrzycę?“). Pytania zmieniają się w zależności od wcześniejszych odpowiedzi (na podstawie np. algorytm, logika drzew decyzyjnych, modele statystyczne lub sztuczna inteligencja).</p> <p>Analiza: Silnik decyzyjny w tle porównuje zebrane dane z bazami wiedzy medycznej (np. ontologiami medycznymi, bazami SNOMED CT, ICD-10 etc.).</p>

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
			<p>Wynik i rekomendacja: Użytkownik otrzymuje:</p> <p><u>Opis</u> wraz z wyjaśnieniem prawdopodobnych przyczyn dolegliwości.</p> <p><u>Poziom pilności (triaż):</u> Np. "Wezwij pogotowie", "Skonsultuj z lekarzem w ciągu 24h", "Zostań w domu i obserwuj".</p> <p>Określenie poziomu pilności odbywa się w oparciu o udokumentowane kryteria medyczne pozostające pod nadzorem osób posiadających kwalifikacje medyczne.</p> <p><u>Wezwanie do działania:</u> w ramach rekomendacji dalszego postępowania i zalecanego rodzaju pomocy medycznej, Usługa dodatkowo musi umożliwiać przekierowanie użytkownika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • do usługi pozwalającej na uzyskanie listy miejsc, w których każdy pacjent może otrzymać pomoc medyczną w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego, • do usługi pozwalającej na umówienie wizyty stacjonarnej u świadczeniodawcy lub umówienie teleporady, • do właściwego miejsca w Internetowym Koncie Pacjenta (IKP) lub w aplikacji mobilnej mojeIKP.
W05	Tak	Funkcje administratora	Usługa umożliwia Zamawiającemu dostęp do panelu administratora.
W06	Tak	Utrwalanie i przechowywanie wyników Interakcji	Usługa zapewnia możliwość utrwalenia dowodu interakcji Użytkownika w postaci dokumentu cyfrowego zapisanego w wersji .pdf. Dokument ten po wygenerowaniu winien być niezwłocznie przesłany do infrastruktury Zamawiającego a wszelkie kopie usunięte. Dalsze przechowywanie wygenerowanego dowodu Zapytania pozostaje po stronie Zamawiającego.
W07	Tak	Logowanie Użytkowników	Usługa nie wymaga dodatkowego logowania Użytkownika. Po zalogowaniu Użytkownika do IKP lub mIKP, otrzymuje on swobodny dostęp do funkcjonalności Usługi. W ramach interakcji Usługa może wykorzystywać pseudonimowy identyfikator sesji

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
			<p>lub interakcji, służący do obsługi procesu komunikacji z Użytkownikiem, zapewnienia rozliczalności działania Usługi oraz umożliwienia późniejszego odwołania się do wyniku danego Zapytania.</p> <p>Identyfikator nie zawiera danych umożliwiających bezpośrednią identyfikację Użytkownika. Powiązanie identyfikatora interakcji z kontem Użytkownika realizowane jest po stronie systemów Zamawiającego (IKP lub mojejIKP).</p>
W08	Tak	Liczba Użytkowników	Rozwiązanie powinno być w stanie obsłużyć każdorazowo maksymalną liczbę zapytań określonych w warunkach umowy na zasadach dostępności równoległej.
W09	Tak	Typy użytkowników - nadawanie uprawnień (administrator, użytkownik)	Usługa umożliwia nadawanie uprawnień różnych typów. W zależności od zakresu potrzebnych informacji. Minimalny podział ról na administrator (pełny zakres) oraz użytkownik (interakcje, zapisanie i odczyt informacji). Usługa musi zapewniać ograniczenie dostępu do danych, w szczególności danych dotyczących zdrowia, do niezbędnego minimum oraz rejestrowanie operacji dostępu w sposób umożliwiający rozliczalność.
W10	Tak	Raportowanie	Usługa poprzez panel administratora umożliwia raportowanie i zbieranie statystyk interakcji i Zapytań Użytkowników z Usługą.
W11	Tak	Wydajność	<p>Usługa musi zapewniać płynne, naturalne tempo komunikacji z Użytkownikiem.</p> <p>KPI wydajnościowe:</p> <p>*czas odpowiedzi formularza wywiadu medycznego < 10 sek</p> <p>*czas wygenerowania rekomendacji < 30 sek</p>
W12	Tak	Dostępność	<p>Dostępność usługi min. 99,5% w skali miesiąca</p> <p>łączna sumaryczna ilość przerw nie może być wyższa niż 2 w ciągu miesiąca.</p>

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
			Wykonawca ma obowiązek raportowania osiągniętej dostępności w cyklu miesięcznym.
W13	Tak, jeżeli dotyczy	Rozpoznawanie języka naturalnego	<p>Usługa powinna umożliwiać rozpoznawanie języka naturalnego Użytkownika w obsługiwanych językach, z wykorzystaniem zaawansowanych mechanizmów przetwarzania języka naturalnego, zapewniających identyfikację intencji oraz kontekstu wypowiedzi.</p> <p>Skuteczność rozpoznawania intencji nie powinna być niższa niż 95% w typowych przypadkach użytkownika, natomiast dokładność rozpoznawania mowy nie powinna być niższa niż 90%, przy czym sposób realizacji tych funkcjonalności pozostaje w gestii Wykonawcy, pod warunkiem spełnienia powyższych parametrów jakościowych.</p>
W14	Tak	Treść i forma odpowiedzi wg kontekstu	<p>Usługa musi dostosowywać treść oraz formę generowanych odpowiedzi do kontekstu interakcji, w tym historii wymiany informacji oraz zachowania Użytkownika, w sposób zapewniający spójność, adekwatność oraz ciągłość komunikacji.</p> <p>W szczególności Usługa powinna wykorzystywać mechanizmy umożliwiające:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uwzględnianie kontekstu sekwencyjnego interakcji, • zachowanie informacji o wcześniejszych etapach komunikacji, • dostosowanie odpowiedzi do zmieniających się warunków rozmowy, • przy zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych adekwatnych do tego celu.
W15	Tak	Monitoring	Możliwość podłączenia do systemu monitoringu np. Zabbix lub inny równoważny będący w posiadaniu Zamawiającego.
W16	Tak	Pobranie Zapytania	Usługa umożliwia zapisanie i pobranie Interakcji z Użytkownikiem w formacie .pdf.

LP.	Czy obligatoryjne?	Nazwa funkcjonalności	Opis funkcjonalności
W17	TAK	Gwarantowana pula Zapytań	500 000 miesięcznie
W19	TAK	Dodatkowa pula	Wykonawca musi zagwarantować możliwość wykorzystania dodatkowych 2 000 000 Zapytań rozliczanych per sztuka przez cały okres trwania umowy.
W20	NIE	Zbieranie opinii po wywiadzie	System powinien umożliwić zebranie opinii po wywiadzie związanej z decyzją Użytkownika dotyczącą jego faktycznego dalszego postępowania po otrzymaniu rekomendacji.

6. Usługi gwarancyjno-serwisowe (SLA)

1. Zamawiający w ramach **usługi** gwarancyjno-serwisowej 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 kalendarzowy od Zgłoszenia.
 2. Czas usunięcia Błędu 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 do 10 dni roboczych od Zgłoszenia.
 5. Czas udzielenia Konsultacji – maksymalnie do 5 dni roboczych.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymanego Zgłoszenia drogą elektroniczną.
3. Zasady usługi gwarancyjno-serwisowej
 1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych wszystkich elementów dostarczonej Usługi.
 2. Wykonawca zobowiązuje się objąć wszystkie elementy Usługi tożsamymi warunkami gwarancyjno-serwisowymi usługi przez okres 60 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie wdrożenia) dla całości oferowanego rozwiązania.
 3. Do czasu zakończenia wdrożenia Usługi, potwierdzonego podpisaniem Protokołu odbioru końcowego, wszelkie usługi związane z usługami gwarancyjno-serwisowymi już uruchomionych części Usługi będą traktowane jako usługi wdrożeniowe.
 4. Wykonawca w czasie usługi gwarancyjno-serwisowej:
 1. dostosuje bezpłatnie Usługę do zmian w przepisach prawa lub przepisach prawa obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione wstecznie lub ostatniego dnia,
 2. zagwarantuje dostęp do poprawek usuwających zgłoszone Błędy w działaniu Usługi w okresie usługi-gwarancyjno-serwisowej,
 3. Zapewni status Usługi jako wyrobu medycznego przez cały okres obowiązywania umowy.
 4. Wykonawca zapewni świadczenie Konsultacji zdalnych w Dni Robocze.
 5. W okresie świadczenia Usługi Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do aktualnej wersji Usługi, obejmującej bieżące poprawki, aktualizacje oraz usuwanie Błędów, bez dodatkowego wynagrodzenia. Aktualizacje nie mogą prowadzić do ograniczenia funkcjonalności Usługi określonej w OPZ.

7. Instrukcja stanowiskowa

1. Zamawiający wymaga przeprowadzenia Instrukcji stanowiskowych dla min. 2 administratorów Zamawiającego z zakresu administrowania i zarządzania Usługą oraz min. 4 pracowników w zakresie obsługi Usługi.
2. Przeprowadzenie Instrukcji stanowiskowych jest wymagane przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego.

8. Analiza przedwdrożeniowa

1. Zamawiający wymaga, że Wykonawca przystąpi i opracuje Analizę Przedwdrożeniową niezwłocznie po zawarciu umowy. Analiza winna obejmować co najmniej:
 1. przedstawienie planu wdrożenia (Szczegółowy Harmonogram Realizacji Przedmiotu Zamówienia),
 2. uszczegółowienie metod wymiany danych pomiędzy systemami Zamawiającego a Usługą,
 3. przedstawienie przez Wykonawcę wszelkich przesłanek organizacyjnych mogących wpłynąć na przebieg wdrożenia,
 4. niezbędną konfigurację systemu dopasowującą do procesów biznesowych istniejących w systemie ochrony zdrowia, związaną z rekomendowanym postępowaniem użytkownika po przejściu przez niego scenariusza rozpoznania objawów.
 5. przedstawienie struktury projektowej,
 6. ustalenie form komunikacji i harmonogramu cyklicznych spotkań projektowych,
 7. identyfikacja ryzyk i zagrożeń w projekcie,
 8. planowaną zawartość dokumentacji powykonawczej.

9. Testy i wdrożenie

1. Zamawiający wymaga, aby wdrożenie Usługi zostało poprzedzone i zakończone formalnym procesem testowym obejmującym m.in. testy funkcjonalne, integracyjne, wydajnościowe, bezpieczeństwa, testy akceptacyjne itd.
2. Wykonawca przygotowuje scenariusze w/w i przedstawi je do akceptacji przez Zamawiającego.
3. Zamawiający ma prawo zgłaszać uwagi i wymagania dodatkowe do scenariuszy.
4. Wykonawca przeprowadzi w/w testy w terminach uzgodnionych z Zamawiającym oraz przy jego udziale. Prawidłowy wynik testów zostanie potwierdzony w Protokole.
5. Wszelkie błędy zgłoszone w trakcie testów muszą zostać usunięte przed odbiorem i podpisaniem Protokołu.

10. Dokumentacja

10.1 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 Usłudze, 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 Usługi.
7. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przekazania przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego:
 1. aktualnej Dokumentacji w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji w języku polskim w postaci papierowej i elektronicznej,
 2. aktualnej Dokumentacji Administratora w języku polskim w postaci papierowej i elektronicznej,
 3. aktualnej Dokumentacji Użytkownika w języku polskim w postaci papierowej i elektronicznej.

10.2 Dokumentacja w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji

1. Wykonawca dostarczy dokumentację opisującą zastosowane w Usłudze rozwiązania w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji, w szczególności:
 1. ogólny opis architektury bezpieczeństwa Usługi,
 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 (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 Usługi 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 Usługi.

10.3 Dokumentacja Administratora Usługi

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

10.4 Dokumentacja Użytkownika Usługi

1. Wykonawca dostarczy Dokumentację Użytkownika oraz opis ścieżek postępowania.
2. Dokumentacja Użytkownika Usługi powinna być dostępna w postaci elektronicznej umożliwiającej przeszukiwanie oraz odnajdywanie konkretnych tematów.
3. Dokumentacja Użytkownika musi zawierać opis pełnej funkcjonalności Usługi w sposób przejrzysty umożliwiający samodzielne użytkowanie Usługi.
4. Dokumentacja musi opisywać kolejność czynności i zakres możliwych danych do wprowadzenia oraz sposób postępowania w sytuacjach szczególnych.

Termin realizacji dostawy i wdrożenia: do 60 dni kalendarzowych liczonych od momentu protokolarnego przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dostępow i środowisk niezbędnych do przeprowadzenia integracji jednak nie później, niż do 4.12.2026.