



Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej  
Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 4 w Bytomiu  
Aleja Legionów 10, 41-902 Bytom, NIP 626-25-10-567, REGON 000296271  
tel. +48 323 964 500, e-mail: [szpital@szpital4.bytom.pl](mailto:szpital@szpital4.bytom.pl), [www.wss4.pl](http://www.wss4.pl)

Załącznik nr  
2A do SWZ

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### A. DZIAŁANIE

Projekt	101	eCareMed - rozwój cyfrowych usług medycznych w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym nr 4 w Bytomiu.
Dział	261	Zamówienia Publiczne.
Katalog	132	Wdrożenie systemu telekonsultacyjnego i komunikacyjnego
Element	11	Opis przedmiotu zamówienia.
Wersja	3	2022-11-15.

### B. WSTĘP

Wdrożenie systemu telekonsultacyjnego i komunikacyjnego ma poprawić dostępność konsultacji specjalistów (telekonsultacji, telekonsylii, w tym również na salach operacyjnych w trakcie operacji). poprawy szybkości i skuteczność przeprowadzenia procesu obsługi pacjent, Celem jest:

- przyspieszenie czasu obsługi pacjenta,
- skrócenie czasu diagnozy,
- przyspieszenie załatwienia sprawy,
- usprawnienie procesu obsługi konsultacji,
- możliwość udzielenia telekonsultacji lekarskiej bez potrzeby osobistego stawienia się w ośrodku,
- możliwość przeprowadzenia telekonsylium lekarskiego bez potrzeby osobistego spotkania specjalistów wymaganych do konsultacji).

### C. OPIS

System telekonsultacyjny i komunikacyjny Zakup systemu wraz z oprogramowaniem, licencjami oraz wyposażeniem do transmisji dźwięku i obrazu w technologii cyfrowej dla potrzeb komunikacji wewnętrznej jak również z innymi jednostkami medycznymi, oraz pacjentem. W ramach systemu zostaną uruchomione usługi:

- Konsylium lekarskiego - Połączenie wielu lekarzy będących w różnych lokalizacjach (w tym w innych szpitalach) w celu omawiania konkretnego przypadku medycznego lub naukowego. W takim konsylium może uczestniczyć pacjent który będzie mógł pokazać swoje schorzenie innym lekarzom uczestniczącym w konsylium.
- Powiadamiania pacjentów o zbliżających się wizytach i zabiegach drogą elektroniczną (SMS). Można wysłać zarówno pojedyncze wiadomości jak i planować kampanie sms do większej grupy pacjentów np. zorganizowanych w szpitalu badaniach profilaktycznych.
- Kolejowania rozmów wraz z informacją o ilości oczekujących w kolejce i szacowanym czasie oczekiwania na połączenie z konsultantem. Można na bieżąco w przeglądarce internetowej śledzić stan kolejki. Dotyczy to konsultacji w relacji pacjent – lekarz.
- Wysyłki i odbiór wiadomości faksowych w wersji cyfrowej z wykorzystaniem skrzynki email i dalsze procedowanie wiadomości faksowej w elektronicznym obiegu dokumentów. Cyfrowy faks będzie zintegrowany ze skrzynką webmail w której możliwe będzie zarządzanie faksami zarówno przychodzących, jaki i wychodzących.
- Archiwizacja danych. System będzie mógł rejestrować przebieg rozmowy konsultacyjnej lekarz z lekarzem lub lekarz z pacjentem. Usługa może być również rejestrowana do celów dowodowych jeżeli wymaga tego specyfika pracy personelu w izbie przyjęć, służbach ratowniczych lub ochrony mienia.

Uruchomienie systemu będzie możliwe na każdym stanowisku pracy z dostępem do sieci komputerowej.

### D. LICENCJE

1. Zapewnienie licencji Zamawiającemu na użytkowanie Systemu (wraz z licencjami na inne niezbędne oprogramowanie) – min. 30 licencji
2. Licencje nie będą ograniczane czasowo
3. Licencje nie są zależne od opłat abonamentowych
4. Licencjonowanie systemu powinno być niezależne od
  - ilości procesów (system powinien zapewniać możliwość realizowania nieograniczonej ilości procesów),
  - ilości kroków w ramach procesów,
  - ilości przetwarzanych dokumentów (system powinien zapewniać możliwość procesowania i archiwizowania nieograniczonej ilości dokumentów),
  - z fakturą kosztową, umową lub korespondencją,
  - ilości wykorzystywanych stacji

### E. INSTRUKTAŻ

1. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi instruktaże dla następujących grup (typów) użytkowników w liczbie:
  - dla administratorów Systemu – maksymalnie 6 osób,

- dla użytkowników Systemu - maksymalnie 200 osób.
- 2. Instruktaże dla użytkowników mogą odbywać się na stanowisku pracy. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie przeprowadzenia instruktaży w grupach.
- 3. W przypadku wystąpieniu siły wyższej instruktaże mogą być realizowane w oparciu o metody zdalne.
- 4. Wykonawca opracuje harmonogram instruktaży i przedłoży tę dokumentację Zamawiającemu do akceptacji.
- 5. Wszystkie instruktaże Wykonawca przeprowadzi w języku polskim, zapewniając na swój koszt materiały niezbędne do przeprowadzenia instruktaży dla uczestników.
- 6. Wykonawca zapewni prowadzenie instruktaży przez wykwalifikowaną kadrę.
- 7. Instruktaże zostaną przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego, z wykorzystaniem bazy testowej.

## F. ZAKRES PRAC

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca:

1. Przeprowadzi analizę przedwdrożeniową w oparciu o wytyczne opisane w niniejszym dokumencie.
2. Dostarczy i wykona konfigurację sprzętu.
3. Dostarczy wszelkie niezbędne moduły oraz wykona konfigurację środowiska systemowego.
4. Przeprowadzi instruktaż dla personelu Zamawiającego.
5. Zapewni licencję Zamawiającemu na użytkowanie Systemu.
6. Zapewni wsparcie techniczne w oferowanym przez Wykonawcę okresie.

## G. DOKUMENTACJA

1. Wykonawca dostarczy dokumentację elektroniczną w formie podręcznikowej w języku polskim, zawierająca opis wszystkich funkcji Systemu wraz z instrukcjami rozpisanyymi na poszczególne kroki realizacji, umożliwiającą samodzielne i sprawne wykonywanie wszelkich operacji przez użytkownika podczas pracy z Systemem.
2. Wykonawca przygotowuje instruktaże w postaci interaktywnej prezentacji elektronicznej w formie nadającej się do umieszczenia na serwerze WWW. Instruktaż w postaci elektronicznej będzie podzielony na obszary funkcjonalne objęte wdrożeniem. Prezentacja będzie zawierała opis wykonania najczęściej wykorzystywanych funkcji systemu wraz z filmami instruktażowymi demonstrującymi użycie tych funkcji.
3. Zamawiający wymaga, aby dokumentacja wymagana dokumentacja została dostarczona na nośniku w wersji elektronicznej

## H. WSPARCIE TECHNICZNE

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi wsparcia technicznego Systemu przez cały okres trwania Umowy.
2. Wsparcie techniczne obejmuje wykonywanie zleconych przez Zamawiającego zmian w funkcjonalności Systemu w zakresie ujawnionych potrzeb rozwojowych Systemu tak, aby spełniał wymagania Zamawiającego.
3. Konsultacje telefoniczne dotyczące instalacji i eksploatacji systemu, opieka techniczna nad programem
4. Świadczenie usług doradztwa technicznego obejmujące w szczególności:
  - a) diagnozę systemu w celu wykrycia sytuacji niepożądanych,
  - b) sprawdzenie poprawności działania aplikacji.
  - c) naprawa pojawiających się usterek
5. Podstawą podjęcia przez Wykonawcę wsparcia technicznego Systemu będzie przekazanie Wykonawcy przez Zamawiającego zlecenia w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie lub poprzez portal WWW Wykonawcy.
6. Wszelkie zmiany wykonane w Systemie w związku ze świadczeniem wsparcia technicznego Systemu, traktowane będą z chwilą odbioru jako integralna część Systemu i w okresie gwarancyjnym objęte będą gwarancją, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
7. Wykonawca dla wprowadzonych zmian ma obowiązek sporządzenia stosownej dokumentacji lub zaktualizowania istniejącej dokumentacji Systemu.
8. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca będzie wspierał administratorów Zamawiającego przy samodzielnych pracach mających na celu rozwój jakościowy i funkcjonalny Systemu.
9. W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawnych, niosących konieczność zmian w Systemie, Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić zaistniałe zmiany i wykonać czynności mające na celu dostosowanie Systemu do zmienionych powszechnie obowiązujących przepisów prawnych. Instalacja rozszerzeń funkcjonalnych będących wynikiem tych prac rozwojowych i dostosowawczych, odbywać się będzie w terminach dwustronnie uzgodnionych przy zachowaniu ciągłości pracy Systemu
10. Wykonawca zapewni usługę wsparcia technicznego dla Systemu, obejmującą:
  - a) Dostarczanie Zamawiającemu aktualnych wersji systemu oraz publikowanych poprawek, a w przypadku wystąpienia takiej konieczności, aktualizacji licencji lub sublicencji. Po uzgodnieniu z przedstawicielem Zamawiającego, Wykonawca dokona nieodpłatnie instalacji tych komponentów. Zamawiający nie ma obowiązku instalacji dostarczonych poprawek i uaktualnień.
  - b) Usuwanie awarii i ich skutków w Systemie oraz jego konfiguracji w czasie zapewniającym ustalony stopień dostępności Systemu - niezwłoczne rozwiązywanie pojawiających się problemów uniemożliwiających kontynuowanie pracy przy zapewnieniu minimalnego czasu usunięcia awarii. Czas reakcji serwisu technicznego od zgłoszenia awarii nie dłuższy niż 24 godziny od chwili zgłoszenia. Czas usunięcia awarii nie dłuższy niż 5 dni roboczych. Przyjmowania zgłoszeń błędnego działania systemu w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze.
  - c) Udzielanie telefonicznych konsultacji z zakresu eksploatacji systemu objętych niniejszym zamówieniem
  - d) Oferowanie dostępności konsultanta pod telefonem stacjonarnym lub komórkowym, celem udzielenia pomocy dotyczącej eksploatacji Systemu.
  - e) W przypadku dostępności nowej wersji systemu, Wykonawca jest zobowiązany poinformować Zamawiającego o tym fakcie oraz o zawartych w niej nowych funkcjach. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do nowych wersji systemu.