Znak sprawy: 4\_08.05.\_OD\_ZO\_2026 Katowice, dn. 22.01.2026 r.

ZESTAWIENIE PARAMETRÓW TECHNICZNO-UŻYTKOWYCH PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dot. zapytania ofertowego wg zasady konkurencyjności

Nazwa zamówienia:

Dostawa, wdrożenie oraz utrzymanie systemu kolejkowego przeznaczonego do organizacji i zarządzania ruchem pacjentów

w ramach projektu współfinansowanego przez Unię Europejską realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 Osi Priorytetowej VIII Fundusze Europejskie na infrastrukturę dla mieszkańca Działanie 08.05 E-zdrowie, w ramach naboru nr FESL.08.05-IZ.01-224/25

DANE WYKONAWCY:

Nazwa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adres\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dane kontaktowe\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

OZNACZENIE OFEROWANEGO SYSTEMU:

|  |  |
| --- | --- |
| Model |  |
| Producent |  |
| Kraj producenta: |  |
| Rok produkcji: |  |
| Wykaz licencji/modułów |  |

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, wdrożenie oraz utrzymanie systemu kolejkowego przeznaczonego do organizacji i zarządzania ruchem pacjentów w placówce medycznej. System ma wspierać personel administracyjny i medyczny w obsłudze pacjentów, umożliwiając potwierdzanie obecności, porządkowanie kolejek oraz kierowanie pacjentów do właściwych stanowisk i gabinetów, z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami,  w tym działań informacyjnych i edukujących, w szczególności popularyzujących e-zdrowie, e-usługi i telemedycynę.

System stanowi rozwiązanie informatyczno-sprzętowe przeznaczone do pracy ciągłej w środowisku ochrony zdrowia i musi zapewniać wysoką dostępność, bezpieczeństwo przetwarzania danych oraz możliwość dalszej rozbudowy funkcjonalnej i sprzętowej w okresie trwałości projektu.

Zakres minimalny zamówienia, stanowiący podstawę kalkulacji ceny, obejmuje dostawę kompletnego systemu kolejkowego składającego się z co najmniej 12 automatów biletowego z funkcją infokiosku z ekranem dotykowym o przekątnej nie mniejszej niż 24 cale, co najmniej 23 monitorów informacyjnych i stanowiskowych o przekątnych co najmniej 24 cale, co najmniej 59 monitorów gabinetowych o przekątnych co najmniej 10 cale, co najmniej 15 monitorów zbiorczych przeznaczonego do prezentacji numerów oczekujących, a także elementów infrastruktury sieciowej (m.in. okablowania, uchwytów etc) i prac montażowych niezbędnych do prawidłowej, kompleksowej i efektywnej pracy systemu. Dostarczone urządzenia muszą być przystosowane do pracy ciągłej i użytkowania w placówkach medycznych.

W ramach zamówienia Wykonawca dostarczy również oprogramowanie systemu kolejkowego wraz z licencją umożliwiającą jego eksploatację przez Zamawiającego oraz licencją integracyjną pozwalającą na komunikację z funkcjonującym systemem HIS. System musi umożliwiać pracę z nielimitowaną liczbą użytkowników oraz zapewniać centralne zarządzanie kolejkami, stanowiskami i uprawnieniami personelu.

System kolejkowy musi umożliwiać pacjentom potwierdzenie obecności w dniu wizyty, wybór celu wizyty w oparciu o konfigurowalne i hierarchiczne menu oraz przypisanie do właściwej kolejki. System powinien obsługiwać zarówno pacjentów umówionych na wizyty, zabiegi i badania, jak i inne procesy organizacyjne wynikające ze specyfiki pracy placówki. Uwierzytelnienie pacjenta powinno być możliwe z wykorzystaniem dostępnych danych identyfikacyjnych, w szczególności poprzez wprowadzenie numeru identyfikacyjnego lub inne mechanizmy dostępne technicznie.

Rozwiązanie musi umożliwiać wywoływanie pacjentów w sposób wizualny i głosowy, prezentację numerów oczekujących na monitorach oraz bieżący podgląd statusu kolejek i stanowisk. System powinien rejestrować zdarzenia kolejkowe, archiwizować dane dotyczące obsługi pacjentów oraz umożliwiać generowanie raportów statystycznych i operacyjnych wykorzystywanych do celów organizacyjnych i zarządczych.

System musi być zintegrowany z systemem HIS Zamawiającego w zakresie niezbędnym do potwierdzania obecności pacjentów, pobierania informacji o zaplanowanych wizytach oraz powiązania numeru kolejkowego z konkretną wizytą lub zdarzeniem medycznym. Integracja powinna być realizowana z wykorzystaniem standardowych interfejsów integracyjnych, w szczególności API, w sposób niewiążący Zamawiającego z jednym dostawcą technologii.

System kolejkowy musi spełniać wymagania dostępności określone w standardzie WCAG 2.1 lub nowszym, w tym zapewniać interfejsy dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, możliwość obsługi z wykorzystaniem komunikatów wizualnych i dźwiękowych oraz rozwiązania ergonomiczne umożliwiające korzystanie z systemu przez osoby o ograniczonej mobilności.

Zakres zamówienia obejmuje przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej, instalację i konfigurację systemu, parametryzację kolejek i stanowisk, integrację z systemem HIS, reintegrację i rekonfigurację z systemem HIS w razie wymiany/rozbudowy, uruchomienie produkcyjne systemu, a także przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników i administratorów oraz przekazanie dokumentacji powdrożeniowej oraz asysty wdrożeniowej i powdrożeniowej.

W ramach zamówienia Dostawca zapewnia:  szkolenia dla użytkowników systemu (personel medyczny i administracyjny), szkolenia dla administratorów systemu, przekazanie dokumentacji powdrożeniowej oraz materiałów instruktażowych.

System musi zapewniać poufność, integralność i dostępność danych medycznych, kontrolę dostępu opartą na rolach i uprawnieniach użytkowników, rejestrowanie zdarzeń w postaci logów audytowych, ochronę dokumentów przed nieuprawnioną modyfikacją, bezpieczną archiwizację i możliwość odtworzenia danych.

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest zapewnić utrzymanie, aktualność oraz wsparcie systemu przez okres co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego. Utrzymanie obejmuje w szczególności usuwanie błędów, realizację aktualizacji bezpieczeństwa, dostosowanie systemu do zmian przepisów prawa oraz wsparcie techniczne użytkowników. Koszt utrzymania systemu stanowi integralny element przedmiotu zamówienia i musi być uwzględniony w cenie rozwiązania.

Utrzymanie aktualności systemu rozumiane jest jako zapewnienie jego zgodności z obowiązującymi oraz zmieniającymi się przepisami prawa krajowego i unijnego, w szczególności w obszarze ochrony zdrowia, ochrony danych osobowych oraz cyberbezpieczeństwa, a także zapewnienie zgodności systemu z aktualnymi i nowo wprowadzanymi wymaganiami Ministra Zdrowia oraz Centrum e-Zdrowia.

W ramach utrzymania sprawności systemu Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego usuwania błędów i nieprawidłowości działania systemu, zapewnienia jego stabilności, wydajności i ciągłości pracy, realizacji aktualizacji bezpieczeństwa oraz poprawek systemowych, a także utrzymania kompatybilności systemu z wykorzystywanym środowiskiem sprzętowym i systemowym Zamawiającego.

Zakres zamówienia obejmuje również zapewnienie wsparcia technicznego i serwisowego, rozumianego jako dostęp do pomocy technicznej (helpdesk) dla użytkowników systemu, wsparcie w zakresie konfiguracji, aktualizacji i eksploatacji systemu, reakcję na zgłoszenia awarii i nieprawidłowości w uzgodnionych czasach reakcji oraz wsparcie przy wdrażaniu zmian wynikających ze zmian przepisów prawa lub wymagań systemów centralnych.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji aktualizacji funkcjonalnych i prawnych systemu, obejmujących wdrażanie zmian niezbędnych do zachowania zgodności z obowiązującymi regulacjami, przy jednoczesnym zapewnieniu, że aktualizacje te nie będą powodowały utraty danych ani ograniczenia dotychczasowych funkcjonalności systemu.

Aktualizacje systemu wynikające ze zmian przepisów prawa, wymagań Ministra Zdrowia, Centrum e-Zdrowia lub systemów centralnych muszą być realizowane w ramach zakresu zamówienia, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych opłat licencyjnych lub serwisowych.