Znak sprawy: 5\_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 i utrzymanie systemu głosowego wspierającego obsługę telefoniczną pacjentów w rejestracji i call center

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 i utrzymanie systemu głosowego wspierającego obsługę telefoniczną pacjentów w rejestracji i call center.

Przedmiotem planowanego zamówienia jest system głosowy (voicebot lub agent głosowy), zintegrowany z systemem HIS oraz centralą telefoniczną Zamawiającego, realizujący połączenia przychodzące i wychodzące. System będzie wykorzystywany w obsłudze procesów POZ, AOS, rehabilitacji, opieki długoterminowej domowej, szpitalnictwa, stomatologii oraz pracowni diagnostycznych, w tym RTG, mamografii, endoskopii, USG oraz pracowni holterowskich.

System musi umożliwiać automatyczne odbieranie połączeń przychodzących od pacjentów oraz inicjowanie połączeń wychodzących przez placówki medyczne. W zakresie połączeń inicjowanych przez pacjenta system powinien umożliwiać umówienie wizyty, odwołanie wizyty, zmianę terminu wizyty oraz złożenie zamówienia na receptę. W zakresie połączeń wychodzących system powinien umożliwiać kontakt z pacjentami w celu przełożenia lub odwołania wizyt, w szczególności w przypadku nieobecności lekarza, awarii aparatury medycznej, zmian organizacyjnych lub okresów świątecznych, a także realizację kampanii informacyjnych, edukacyjnych i profilaktycznych oraz przeprowadzanie ankiet i wywiadów telefonicznych.

System musi zapewniać integrację z centralą telefoniczną Zamawiającego, w tym możliwość dowolnego osadzenia w strukturze IVR Lidera i Partnerów, oraz integrację z systemem HIS w zakresie niezbędnym do obsługi wizyt, identyfikacji pacjenta oraz zapisu statusów zdarzeń. Integracje powinny być realizowane z wykorzystaniem standardowych interfejsów integracyjnych, w szczególności API, bez uzależniania Zamawiającego od jednego dostawcy technologii.

Rozwiązanie musi umożliwiać obsługę wolumenu co najmniej 40 000 minut rozmów miesięcznie w całym okresie 60 miesięcy, obejmujących połączenia przychodzące i wychodzące, przy nielimitowanej liczbie połączeń telefonicznych i rozliczaniu sekundowym, bez zaokrąglania czasu rozmów do pełnych minut. System powinien umożliwiać przenoszenie niewykorzystanych pakietów minut pomiędzy Partnerami projektu oraz na kolejne miesiące rozliczeniowe. Zakres usługi powinien obejmować również co najmniej 8 000 wiadomości SMS miesięcznie, wykorzystywanych m.in. do  informacji organizacyjnych oraz komunikacji z pacjentami.

System musi umożliwiać nagrywanie rozmów, ich automatyczną transkrypcję, monitorowanie ruchu połączeń oraz generowanie raportów zarządczych i statystycznych dotyczących w szczególności liczby połączeń przychodzących i wychodzących, obciążenia systemu, wykorzystania minut i wiadomości SMS oraz skuteczności realizowanych procesów. Raporty powinny być dostępne w formatach umożliwiających dalszą analizę.

Zakres planowanego zamówienia powinien obejmować przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej uwzględniającej procesy rejestracji i call center, strukturę IVR oraz zakres integracji z systemem HIS i centralą telefoniczną, zapewnienie asysty wdrożeniowej obejmującej konfigurację systemu i wsparcie w uruchomieniu produkcyjnym, a także przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników systemu, w szczególności personelu rejestracji, administracji oraz osób odpowiedzialnych za raportowanie.

Dopuszcza się, jako rozwiązanie opcjonalne, zastosowanie systemu opartego na mechanizmach sztucznej inteligencji, w szczególności w zakresie rozumienia języka naturalnego i prowadzenia rozmów kontekstowych, jako rozszerzenie funkcjonalne systemu standardowego.

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązuje się zapewnić utrzymanie, aktualność oraz wsparcie systemu głosowego przez okres co najmniej 60 miesięcy od daty odbioru końcowego systemu w pełnej funkcjonalności i zakresie. Zakres ten stanowi integralny element przedmiotu zamówienia i musi zostać uwzględniony w cenie oferowanego 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.