



SZPITAL ŚW. ŁUKASZA
w Bolesławcu

Zespół Opieki Zdrowotnej w Bolesławcu
ul. Jeleniogórska 4
59-700 Bolesławiec

NIP: 6121542507
KRS: 0000024307
REGON: 000310338

T.: 75 738 00 00
E.: sekretariat@szpitalboleslawiec.pl

Forma prawna:
Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej

Nr w rej. ZOZ:
000000001137

Załącznik nr 2 do SWZ

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) na świadczenie usług telefonicznej rejestracji pacjentów Zamawiającego w celu prowadzenia Profilaktyk Zdrowotnych na potrzeby Zespołu Opieki Zdrowotnej w Bolesławcu.

1. **Nazwa zamówienia:** Świadczenie usług telefonicznej rejestracji pacjentów Zamawiającego w celu prowadzenia Profilaktyk Zdrowotnych na potrzeby Zespołu Opieki Zdrowotnej w Bolesławcu.
2. **Cel zamówienia:** Celem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej usługi telefonicznej rejestracji pacjentów, która umożliwi efektywną promocję profilaktyk zdrowotnych, informowanie pacjentów oraz zarządzanie zapisami na programy zdrowotne.

3. **Zakres zamówienia:**

3.1 Promocja profilaktyk zdrowotnych:

- Opracowanie i wdrożenie kampanii marketingowych mających na celu zwiększenie świadomości na temat profilaktyki zdrowotnej.
- Przygotowanie treści informacyjnych i materiałów promocyjnych dotyczących programów profilaktycznych realizowanych u Zamawiającego.

3.2 Informowanie:

- Utworzenie systemu komunikacji, który będzie dostarczał mieszkańcom bieżące informacje dotyczące programów zdrowotnych oraz działań profilaktycznych.
- Regularne przysyłanie informacji za pośrednictwem różnorodnych kanałów (SMS).
- Organizacja infolinii, poprzez którą mieszkańcy będą mogli uzyskać szczegółowe informacje i wsparcie na temat Profilaktyk Zdrowotnych realizowanych u Zamawiającego.

3.3 Zarządzanie zapisami:

- Opracowanie systemu umożliwiającego pacjentom łatwe zapisywanie się na programy zdrowotne.
- Zapewnienie wsparcia dla pacjentów chcących umówić, zmienić lub odwołać termin świadczenia opieki zdrowotnej, uzyskać informację o realizowanych świadczeniach na zakresy wskazane przez Zamawiającego.

- Przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu list pacjentów zarejestrowanych na poszczególne profilaktyki zdrowotne w sposób zgodny z przepisami o ochronie danych osobowych.

4. Wymagania:

4.1 Wykonawca zapewnia pełny nadzór techniczny, organizacyjny oraz odpowiednią minimalną liczbę 15 Konsultantów umożliwiającą obsługę Infolinii.

4.2 Wykonawca w związku ze świadczeniem przedmiotu umowy podlega przepisom wynikającym z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 2016.119.1 z 04.05.2016) w tym w szczególności obowiązku zawarcia z administratorem danych osobowych umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

4.3 Wykonawca spełnia warunki w zakresie przestrzegania bezpieczeństwa zasad ochrony danych osobowych:

- Brak wydania w ostatnich 12 miesiącach w stosunku do podmiotu prawomocnej decyzji, o której mowa w art. 83 Rozporządzenia 2016/679 (RODO).
- Podmiot zapewnia: szyfrowanie przesyłania danych osobowych z witryny internetowej do bazy danych poprzez SSL, aktywny firewall na serwerach i urządzeniach użytkowników, bieżące aktualizacje oprogramowania i legalność oprogramowania komputerowego posiadającego licencje, ochrony antywirusowej sieci i urządzeń, wymagania uwierzytelnienia przy użyciu hasła o odpowiednim poziomie złożoności, wymagania zmiany haseł użytkowników co najmniej raz w miesiącu; zapewnienia, że użytkownik nie udostępnia danych do uwierzytelnienia w systemie innym osobom, sporządzanie regularnych kopii zapasowych.
- Prowadzenie rejestru kategorii czynności przetwarzania, zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO.
- Wyznaczenie Inspektora Ochrony Danych Osobowych lub inną osobę odpowiedzialną za zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w podmiocie.
- Podmiot posiada wdrożone mechanizmy wykrycia incydentu z możliwością szybkiego przywrócenia danych i dostępu do nich (w tym przechowywanych na dyskach) zgodnie z art. 32 ust. 1 RODO.
- Podmiot regularnie przeprowadza analizę ryzyka związanego z przetwarzaniem danych osobowych zgodnie z art. 5 ust. 2 RODO.
- Podmiot umożliwia uzyskanie dostępu do danych osobowych oraz ich przetwarzania wyłącznie osobom wykonującym operacje na danych osobowych w imieniu podmiotu, które otrzymały pisemne upoważnienie oraz zostały w sposób udokumentowany przeszkolone z zakresu zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych, a także podpisały oświadczenie o zachowaniu poufności.

- Podmiot niezwłocznie wycofuje dostęp do systemów informatycznych i baz danych oraz uprawnienia osobom po zakończeniu stosunku pracy.
- Podmiot nadaje pracownikom imienne identyfikatory do systemów informatycznych zawierających dane osobowe.
- Podmiot wprowadził środki kontroli dostępu i zabezpieczenia do pomieszczeń, w których przetwarzane są dane osobowe przez osoby upoważnione.
- W przypadku, gdy dane osobowe zgromadzone są w formie papierowej przechowywane ich w zamykanych szafach.
- Podmiot uniemożliwił wykorzystywania do celów służbowych w zakresie przetwarzania danych osobowych urządzeń prywatnych osób z nich korzystających.
- Procesor zleca wykonywanie ewentualnych prac serwisowych wyłącznie przy stałym monitorowaniu przebiegu przez wyznaczoną i przeszkoloną z zakresu ochrony danych osobę.
- Procesor regularnie testuje, mierzy i ocenia skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania zgodnie z art. 32 ust. 1 RODO.

4.4 Współpraca Wykonawcy z innymi podmiotami medycznymi w ostatnich trzech latach, która obejmowała przynajmniej 10 jednostek.

4.5 Liczba zarejestrowanych pacjentów w zakresie profilaktyk zdrowotnych w ostatnich trzech latach minimum 100 tys.

5. Czas realizacji:

- Zamówienie powinno być realizowane w terminie określonym w umowie, przy czym przewiduje się, że czas trwania projektu wyniesie min. 15 miesięcy.