

Załącznik nr 1

PAKIETY USŁUG
 Krajowego Operatora Chmury Medycznej (dalej KOChM)

I. W ramach Usług VOICEBOT dla klientów oprogramowania AMMS dostępne są następujące Pakiety Usług:

Procesy	Pakiet A (Standard)	Pakiet B (Standard +)	Pakiet C (Rozszerzony)
Liczba jednoczesnych połączeń	Do 5	Do 10	Do 10
Umawianie wizyty ze skierowaniem	Tak	Tak	Tak
Umawianie wizyty bez skierowania	Tak	Tak	Tak
Odwołanie wizyty ze skierowaniem	Tak	Tak	Tak
Odwołanie wizyty bez skierowania	Tak	Tak	Tak
Przekazanie informacji o umówionych wizytach	Tak	Tak	Tak
Potwierdzenie wizyty		Tak	Tak
Zmiana terminu wizyty ze skierowaniem		Tak	Tak
Zmiana terminu wizyty bez skierowania		Tak	Tak
Edytor scenariuszy			Tak

II. W ramach Usług VOICEBOT dla klientów oprogramowania mMedica dostępne są następujące Pakiety Usług:

Procesy	Pakiet A (Standard)	Pakiet B (Standard +)	Pakiet C (Rozszerzony)
Liczba jednoczesnych połączeń	1	Do 5	Do 10
Umawianie wizyty ze skierowaniem	Tak	Tak	Tak
Umawianie wizyty bez skierowania	Tak	Tak	Tak
Odwołanie wizyty ze skierowaniem	Tak	Tak	Tak
Odwołanie wizyty bez skierowania	Tak	Tak	Tak
Przekazanie informacji o umówionych wizytach	Tak	Tak	Tak
Potwierdzenie wizyty	Tak	Tak	Tak
Zmiana terminu wizyty ze skierowaniem		Tak	Tak
Zmiana terminu wizyty bez skierowania		Tak	Tak

III. Opisy pakietów Usług:

Krajowy Operator Chmury Medycznej Sp. z o. o. ul. Branickiego 13, 02-072 Warszawa, tel.: +48 22 574 81 60, <http://www.chmuradlazedrowia.pl>, e-mail: biuro@chmuradlazedrowia.pl, NIP: 9512519052, REGON: 388913151, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000898941, Kapitał zakładowy w wysokości 1 300 000 PLN jest opłacony w całości.

OPIS USŁUGI VOICEBOT (dalej w opisie Usługa) Krajowego Operatora Chmury Medycznej (dalej KOChM)

DEFINICJA

Asseco Cloud Medical VoiceBot to system klasy Business Intelligence, który jest narzędziem opartym o mechanizmy Machine Learning (ML) służącym do automatyzacji procesów biznesowych za pomocą interfejsów głosowych (Contact Center) oraz tekstowych (Chatbot - strona internetowa).

Rozwiązania automatyzuje procesy biznesowe (zarówno zewnętrzne jak i wewnętrzne) dla klientów z branży medycznej.

System dostępny jest w chmurze obliczeniowej (on cloud).

1. OPIS USŁUGI

Asseco Cloud Medical Voicebot – usługa świadczona w modelu SaaS przez KOChM na rzecz Klienta, umożliwiająca automatyzację kontaktu z Pacjentami. Usługa pozwala na zintegrowanie z infolinią placówki, dzięki czemu przyjmowanie i obsługiwanie pacjentów może być zautomatyzowane. Oprócz obsługi połączeń przychodzących usługa (w zależności od wybranego pakietu) pozwala na inicjalizację połączeń wychodzących do grona Pacjentów (np. przypomnienie o wizycie).

2. ZAKRES USŁUGI

W ramach usługi realizowane są następujące zadania:

- a. integracja z infolinią placówki,
- b. udostępnienie panelu administracyjnego usługi, w celu zarządzania, przeglądania i monitorowania rozmów systemu z Pacjentami, modyfikowania zachowania usługi a także wgląd w zaawansowany system raportowy,
- c. uruchomienie predefiniowanych scenariuszy:
 - i. dla systemu AMMS

1. Pakiet A (Standard):

- a. Umówienie wizyty ze skierowaniem,
- b. Umówienie wizyty bez skierowania.
- c. Anulowanie wizyty ze skierowaniem,
- d. Anulowanie wizyty bez skierowania,
- e. Przekazanie informacji o umówionych wizytach.

2. Pakiet B (Standard +) zawiera zakres procesów z Pakietu A oraz dodatkowo:

- a. Zmiana terminu wizyty ze skierowaniem,
- b. Zmiana terminu wizyty bez skierowania,
- c. Potwierdzenie wizyty (inicjacja połączenia z klientem).

Pakiet C (Rozszerzony) zawiera zakres procesów dla pakietu B oraz dodatkowo udostępniany jest moduł panelu administracyjnego pozwalający na samodzielne tworzenie nowych scenariuszy rozmów.



ii. dla systemu mMedica

1. **Pakiet A (Standard)** – jedno połączenie jednocześnie:

- a. Umówienie wizyty ze skierowaniem,
- b. Umówienie wizyty bez skierowania.
- c. Anulowanie wizyty ze skierowaniem,
- d. Anulowanie wizyty bez skierowania,
- e. Przekazanie informacji o umówionych wizytach.
- f. Potwierdzenie wizyty (inicjacja połączenia z klientem).

2. **Pakiet B (Standard +)** zawiera zakres procesów z Pakietu A, do 5 połączeń jednocześnie oraz dodatkowo:

- a. g. Zmiana terminy wizyty ze skierowaniem,
- b. Zmiana terminu wizyty bez skierowania.

3. **Pakiet C (Rozszerzony)** zawiera zakres procesów dla pakietu B i do 10 połączeń jednocześnie.

3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE INFRASTRUKTURY

Do korzystania z Usługi niezbędne jest, aby Klient:

- a. w przypadku systemu:
 - i. **AMMS:**
posiadał skonfigurowany system AMMS w wymaganej do poprawnej współpracy z Voicebot wersji,
 - ii. **mMedica:**
posiadał system mMedica (moduł TeleRejestracja) w wymaganej do współpracy z Voicebot wersji,
- b. posiadał odpowiednio skonfigurowaną centralę telefoniczną z funkcją VOIP (protokół SIP), lub skorzystał z możliwości dostarczanej w ramach usługi centrali wirtualnej (opcja dodatkowo płatna),
- c. potwierdził wraz z Dostawcą usługi komunikacji z centralą telefoniczną,
- d. zapewnił zestawione i sprawdzone połączenie vpn pomiędzy infrastrukturą placówki, a środowiskiem KOChM
- e. współpracował z KOChM na etapie wdrożenia i świadczenia usługi.

4. SPOSÓB DZIAŁANIA

- a. Integracja z infolinią szpitala (centrala telefoniczna).
- b. Uruchomienie kanału vpn.
- c. Ustalenie zakresu uruchomienia Usługi (w tym scenariusze, poradnie, gabinety).
- d. Potwierdzenie scenariuszy rozmów.
- e. Testy rozwiązania.
- f. Produkcyjne uruchomienie rozwiązania.
- g. Wprowadzanie usprawnień do procesu na bazie analizy przeprowadzanych rozmów.

5. ZAKRES PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH

- a. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje danych osobowych wskazane poniżej:
 - i. w zakresie danych zwykłych: dane identyfikacyjne, kontaktowe, adresowe, dot. rodziny i osób bliskich, informacje o osobach upoważnionych, płeć, dane dot. urodzenia, PESEL, informacje o opiece prawnej i inne informacje, w tym



- nieustrukturyzowane, ujawnione w trakcie połączenia telefonicznego VoiceBOTa z Pacjentem;
- ii. w zakresie danych szczególnej kategorii: dane dot. planowanych wizyt lekarskich oraz informacje z nimi powiązane.
- b. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
- i. Pracownicy i współpracownicy Klienta,
 - ii. Klienci Klienta,
 - iii. Pacjenci Klienta,
 - iv. Opiekunowie prawni Pacjentów,
 - v. Osoby upoważnione przez Pacjentów.