

Włoszczowa, dnia 07.03.2019 r.

Znak DOAT: 34/03/2019

**Dotyczy: odpowiedzi na pytania do przetargu nieograniczonego „na usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II. Znak sprawy: 04/02/2019**

#### **Pytanie nr1**

**SIWZ, Oświadczenia i dokumenty. 3. Pozostałe dokumenty wymagane w ofercie wykonawcy:  
(...) 4. Zaakceptowany projekt istotnych postanowień umowy.**

Prosimy o odstąpienie od powyższego wymogu z uwagi na fakt, że w formularzu ofertowym wykonawca składa oświadczenie, w którym zobowiązuje się do zawarcia umowy na wymienionych warunkach (o których mowa w załączniku nr 5 do SIWZ).

#### **Odpowiedź:**

**Zgodnie z SIWZ**

#### **Pytanie nr2**

**SIWZ, Część I, Informacje ogólne, pkt. IV Przedmiot zamówienia: Tabela: wykaz aplikacji objętych serwisem:**

Zgodnie z posiadaną wiedzą, Zamawiający użytkuje także licencje modułu Panel Lekarski w Poradni w ilości 10 równoczesnych użytkowników. Prosimy o potwierdzenie powyższego i modyfikację odpowiednich zapisów w SIWZ i Załącznikach.

#### **Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza - Dodano odpowiednie zapisy w zmienionym SIWZ.**

#### **Pytanie nr3**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, [Ewidencja i obsługa zgłoszeń]**

Dbając o najwyższe standardy obsługi zgłoszeń, jak również zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych, prosimy o potwierdzenie, że Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych, a jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.

#### **Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

#### **Pytanie nr4**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, [Ewidencja i obsługa zgłoszeń], pkt. 12, statusy zgłoszeń.**

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zaakceptuje również inne statusy zgłoszeń, wynikające z rodzaju oraz fazy obsługi Zgłoszenia tj. odroczone (status uzyskiwany przez Zgłoszenie po nieuzupełnieniu w terminie 5 dni od wezwania) oraz inne nazewnictwo tj. zmianę nazwy statusu „zakończone” na „rozwiązane”.

**Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

#### **Pytanie nr5**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, Tabela: Warunki brzegowe realizacji usług, 6. Czas usunięcia Usterki Programistycznej:**

W związku z wolą zapewnienia najwyższych standardów obsługi Zgłoszeń serwisowych oraz nadania odpowiednich priorytetów błędom o wysokim znaczeniu i wpływie na działanie oprogramowania, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zaakceptuje termin usunięcia Usterki Programistycznej w terminie publikacji Następnej aktualizacji zbiorczej, a w przypadku gdy Zgłoszenie Serwisowe zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający modyfikuje zapis w ten sposób, że wydłuża czas Usunięcia Usterki Programistycznej do max. 60 dni.**

#### **Pytanie nr6**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, Tabela: Warunki brzegowe realizacji usług**

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający, w szczególnych sytuacjach, zaakceptuje w odniesieniu do Aplikacji, których Wykonawca nie jest Producentem, fakt, że przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym Zamawiający zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu serwisowym.

**Odpowiedź:**

**Zgodnie z SIWZ**

#### **Pytanie nr7**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, Tabela: Wykaz obowiązkowych usług serwisowych, 1. Serwis Aplikacji [SA].**

Prosimy o doprecyzowanie, że gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego dotyczy posiadanego przez Zamawiającego zakresu funkcjonalnego, a usługa SA świadczona będzie w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania.



**Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

**Pytanie nr8**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, Tabela: Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych, 2. Nadzór Autorski**

Ponieważ w Załączniku nr 2 do Umowy, Zamawiający nie posługuje się nazwą Nadzór Autorski, prosimy o ujednoczenie nazewnictwa i Zmianę NA w Załączniku nr 2 do SIWZ na Konserwację. Dodatkowo, w treści Umowy serwisowej Zamawiający zawarł informację, iż Wykonawca winien świadczyć usługi własnymi siłami, a w szczególnych przypadkach, po uzyskaniu pisemnej zgody, może powierzyć wykonanie usług Producentowi. Prosimy zatem o ujednoczenie również nazewnictwa w przedmiocie usługi i potwierdzenie, że Autor, o którym mowa w Tabeli dot. Konserwacji (nadzoru Autorskiego) to Producent, zgodnie z definicją określoną w Umowie. Dodatkowo w treści Umowy (definicje) Zamawiający rozróżnia Uaktualnienie od Rozwinięcia oraz wskazał Ewaluację jako jedną z usług. Uwzględniając powyższe prosimy o modyfikację opisu przedmiotu usługi Konserwacji (NA) do następującego brzmienia: „Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:

-udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,

-prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.

-prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi Zamawiającego zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.”

**Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

**Pytanie nr9**

**Załącznik nr 2 do SIWZ, Zakres świadczenia usług serwisowych, Tabela: Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych, 6. Nadzór Eksploatacyjny:**

Ponieważ świadczenia w ramach usługi NE są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczanych wg uznania Wykonawcy w sposób umożliwiający Zamawiającemu skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych, prosimy o dodanie odpowiedniego zapisu do postanowień wiersza 6 Tabeli.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza.**

## **Pytanie nr10**

### **Pytanie 1. Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, §2 Definicje:**

Na podstawie wieloletnich doświadczeń w serwisowaniu Oprogramowania Aplikacyjnego prosimy o dodanie do Umowy definicji Obejścia tj. udostępnionego Zamawiającemu doraźnie rozwiązania mającego na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 3 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %. Zastosowanie obejścia pozwoli na zminimalizowanie czasu, w którym Oprogramowanie Aplikacyjne nie działa poprawnie.

### **Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

## **Pytanie nr11**

### **Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, §5 Wynagrodzenie**

Ponieważ Umowa to zobowiązanie obustronne, symetryczne, prosimy o dodanie do zapisów Umowy postanowienia, że jeżeli opóźnienie Zamawiającego w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur VAT, wystawionych na podstawie Umowy przekroczy 30 dni, Wykonawca może wstrzymać realizację usług, stanowiących przedmiot Umowy, z zablokowaniem dostępu do HD włącznie. Ustala się, że przed wstrzymaniem realizacji usług Wykonawca uprzednio wystosuje do Zamawiającego wezwanie do zapłaty z minimum 7-dniowym terminem płatności.

### **Odpowiedź:**

**Zgodnie z SIWZ.**

## **Pytanie nr12**

### **Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, §6 Kontakty**

Zamawiający w §6 ust. 2 Umowy podaje dane kontaktowe Certyfikowanego Administratora. Prosimy o dodanie do Umowy postanowień, obligujących Zamawiającego do zatrudniania co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora w okresie trwania Umowy. Z doświadczenia wiemy, że Certyfikowany Administrator jest osobą przeszkoloną, posiadającą dużą wiedzę z zakresu obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego, co pozwala na rozwiązywanie prostych problemów użytkowników bez konieczności ingerencji Wykonawcy, a w konsekwencji zmniejsza ilość bezzasadnych zgłoszeń lub zgłoszeń kwalifikowanych przez Wykonawcę jako „usługa odpłatna”. Poniżej proponowana treść zapisów:

„Zamawiający jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora. Wykonawca może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli Zamawiający nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.

Zmiana Certyfikowanego Administratora jest dopuszczalna jedynie w przypadku zastąpienia osoby piastującej to stanowisko innym Użytkownikiem posiadającym przebyty pakiet szkoleń, autoryzowanych przez Producenta, z zarządzania Oprogramowaniem Aplikacyjnym. Jeżeli Zamawiający nie desygnuje Certyfikowanego Administratora przez okres 3 miesięcy, Wykonawca jest



uprawniony do rozwiązywania Umowy w trybie natychmiastowym. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że w okresie tym Wykonawca nie jest zobligowany do dotrzymania terminów realizacji usług przewidzianych Umową, jak również że znacząca część tych usług może wiązać się z dodatkową odpłatnością”

**Odpowiedź:**

Zgodnie z SIWZ

**Pytanie nr13**

**Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, §8 ust. 4. Realizacja zamówień indywidualnych będzie się odbywała na zasadach przewidzianych w usłudze Ewaluacja [EW] w terminach uzgodnionych przez Strony w Zgłoszeniach Serwisowych**

Ponieważ Zamawiający nigdzie nie określa warunków świadczenia usługi Ewaluacja, prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca winien dodać jej opis do Załącznika nr 2 do SIWZ na etapie składania oferty.

**Odpowiedź:**

Dodano w zmienionym SIWZ.

**Pytanie nr14**

**Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, § 10 Odpowiedzialność:**

Mając na uwadze postanowienia umów licencyjnych regulujących warunki, na których Zamawiający nabył Oprogramowanie aplikacyjne prosimy o przeniesienie klauzul w nim zawartych do niniejszej umowy w brzmieniu: „Wykonawca ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność, w tym także z tytułu utraconych korzyści, za szkody wyrządzone Zamawiającemu umyślnym działaniem lub zaniechaniem. W pozostałym zakresie odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy jest wyłączona.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z SIWZ

**Pytanie nr15**

**Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, § 10 Odpowiedzialność:**

Pragniemy zwrócić uwagę na fakt, że Urząd Zamówień Publicznych opublikował dokument pn. "Analizę dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi POIG", rekomendując szerokie stosowanie jej w procedurach towarzyszących wydatkowaniu środków publicznych. Jedną z istotniejszych rekomendacji, jest wprowadzanie zapisów, zgodnie z którymi:

- „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy”.

„(...)standardowo w umowach IT, odpowiedzialność stron jest ograniczana do szkody rzeczywistej. Jest to podyktowane potrzebą wyeliminowania sytuacji, w której strona będzie odpowiadała za trudne do skwantyfikowania utracone korzyści drugiej strony.”

Mając na uwadze powyższe prosimy o zawarcie w umowie następującego limitu odpowiedzialności, którego wprowadzenie zniesie konieczność doliczania w ofertach Wykonawców kosztów ryzyka biznesowego, wynikającego chociażby z czynników niezależnych od Wykonawcy (np. irracjonalne terminy wejścia w życie zmian wynikających z aktów prawnych w tym rozporządzeń NFZ) :

„4. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody poniesione przez ZAMAWIAJĄCEGO ograniczona jest do rzeczywistych strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.

5. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.

### **Odpowiedź:**

**Zamawiający modyfikuje zapis w następujący sposób: Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, ograniczona jest do wysokości trzykrotności wynagrodzenia rocznego brutto.**

### **Pytanie nr16**

#### **Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, § 10 Odpowiedzialność**

Prosimy o dodanie do postanowień Umowy zapisów mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa informacji zarówno Zamawiającego, jak i Wykonawcy: „Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Zamawiającego w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiającym uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników Zamawiającego. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym Zamawiającego stanowi naruszenie własności intelektualnej Wykonawcy i uprawnia go do zastosowania sankcji w postaci naliczenia dodatkowych opłat wynikających z wartości usług, które Wykonawca wykona z powodu działań Zamawiającego niezgodnych z postanowieniami Umowy lub zaniechań w jego organizacji, z uwzględnieniem kosztów analizy rzeczonych, w oparciu o cennik usług uzupełniających.”

### **Odpowiedź:**

**Dodano w zmienionym SIWZ.**

### **Pytanie nr17**

#### **Pytanie 1. Załącznik nr 5 do SIWZ, Istotne postanowienia umowy, §14 Kary umowne:**

„1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:

a) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę postanowień Umowy, za każdy dzień opóźnienia w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.”

Prosimy o zmianę wysokości kary umownej z 1% na 0,1%, ponieważ zaproponowana wartość jest wysoka, co zasadniczo będzie miało wpływ na koszty i ryzyka, jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy cenie składanej oferty. Jednocześnie ze względu na fakt, że realizacja przedmiotu Umowy zależy od stron trzecich, a także może zależeć od innych czynników, na które Wykonawca może nie mieć wpływu, prosimy o zmianę „opóźnienia” na „zwłokę”.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z SIWZ.

p.o. **DYREKTOR**  
Zespołu Opieki Zdrowotnej  
we Włoszczowie

  
Sławomir Sobański

