|  |  |
| --- | --- |
| DZP/PN/78/2022 | Zawiercie, 03.01.2023 r. |

**DO WSZYSTKICH WYKONAWCÓW**

dotyczy: Usługa serwisu zainstalowanego u Zamawiającego Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica/AMMS

Zamawiający Szpital Powiatowy w Zawierciu odpowiadając na pytanie (pisownia oryginalna) informuje:

**Pytanie nr 1:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ: Opis Przedmiotu zamówienia

I. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA OGÓLNE, pkt 3, ppkt a) i b) Wykonawca zwraca uwagę na fakt, iż część wad i błędów, może być usunięta wyłącznie przez producenta w oparciu o oferowany przez niego nadzór autorski. Prosimy o potwierdzenie, iż ilekroć mowa o wadach i błędach, konieczności utrzymania sprawności działania czy konfiguracji, czynności wynikające
z odpowiedzialności producenta są wyłączone z zakresu obowiązków i odpowiedzialności Wykonawcy usług serwisu.

**Odpowiedź:** Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z zapisami Załącznika nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia w pozycji III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2, ppkt e) w przypadku konieczności uzyskania rozwiązania zgłoszonego problemu od producenta ZSI, zapisy dotyczące czasu naprawy zostaną wstrzymane na czas uzyskania tego rozwiązania. W takim przypadku Wykonawca zgłosi wadę lub błąd do producenta ZSI oraz będzie zobowiązany do bieżącego odpowiadania na pytania producenta i niezwłocznego dostarczenia mu wszystkich niezbędnych informacji/danych do terminowej realizacji zgłoszenia. Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany zapisu pkt III ppkt 2 lit. f w załączniku nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia.

**Pytanie nr 2:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 2 ppkt l) Usługa wymaga fizycznej bramki z kartą SIM lub zewnętrznego usługodawcy z odpowiednim pakietem SMS. Prosimy o potwierdzenie iż odpowiedzialność wykonawcy serwisu dotyczy wyłącznie czynności konfiguracyjnych po stronie posiadanego systemu medycznego i pod warunkiem iż bramka SMS lub system zewnętrzny jest zgodny z posiadanym przez Zamawiającego systemem.

**Odpowiedź:** Wykonawca potwierdza.

**Pytanie nr 3:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 2 ppkt n) Pod pojęciem "wszystkich modułów" można rozumieć całkowicie niewymierną ilość systemów oraz ich przeznaczenia. Przyjmując, iż w części medycznej funkcjonuje oprogramowanie Asseco Poland S.A., prosimy o potwierdzenie, iż ten zapis dotyczy modułów wyłącznie tego producenta.

**Odpowiedź:** Zamawiający opisał w powyżej przytoczonym punkcie, że wymóg dotyczy oprogramowania ZSI czyli Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica/AMMS produkcji Asseco Poland SA.

**Pytanie nr 4:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt n) Prosimy o modyfikację zapisu ppkt n), na: "podłączanie nowych analizatorów do systemu bez

ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu przez Zamawiającego, rozumiane jako konfiguracja komunikacji pomiędzy analizatorem laboratoryjnym i systemem Infomedica firmy Asseco Poland, pod

warunkiem zgodności aparatu z posiadanym systemem oraz posiadania przez Zamawiającego interfejsu umożliwiającego wykonanie konfiguracji komunikacji.

**Odpowiedź:** Zamawiający wyraża zgodę, jednocześnie modyfikując zapis w II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt n), który przyjmuje brzmienie:

*„podłączanie nowych analizatorów do systemu bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu przez Zamawiającego, rozumiane jako konfiguracja komunikacji pomiędzy analizatorem laboratoryjnym i systemem Infomedica firmy Asseco Poland, pod warunkiem zgodności aparatu z posiadanym systemem oraz posiadania przez Zamawiającego interfejsu umożliwiającego wykonanie konfiguracji komunikacji.”*

**Pytanie nr 5:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt o) i p) 3 Z uwagi na posiadanie przez Szpital systemów Asseco Poland, prosimy o ograniczenie wymogu dot. tych punktów wyłącznie dla systemów produkcji Asseco Poland S.A. W przeciwnym wypadku Wykonawca nie ma możliwości wyceny z uwagi na różnorodność potencjalnie dostępnych rozwiązań.

**Odpowiedź:** Zamawiający potwierdza, że wymóg będzie dotyczył wdrożenia oprogramowania
w przypadku zakupu przez Zamawiającego systemów produkcji Asseco Poland S.A.

**Pytanie nr 6:**

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt o) i p)

Realizacja tych zadań wymaga prawidłowego zasilania systemu danymi wprowadzanymi przez użytkowników. Prosimy o potwierdzenie, iż w przypadku zaniechania bądź nie wprowadzania danych przez personel Zamawiającego zgodnie z wytycznymi Wykonawcy, prawidłowe funkcjonowanie systemu zostanie wyłączone z odpowiedzialności Wykonawcy.

**Odpowiedź:** Zamawiający wyjaśnia, że harmonogram oraz zakres prac zostaną przyjęte przez Strony po zakupie oprogramowania przez Zamawiającego, mając na uwadze dotrzymanie terminów realizacji określonych w ppkt q). Jednocześnie Zamawiający zwraca uwagę, że zapewnienie niezbędnej współpracy w trakcie realizacji postanowień umowy jest zawarte w § 4 wzoru umowy - ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego postępowania.

**Pytanie nr 7:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt o) i p) Prosimy zwrócić uwagę, iż zagadnienia te odnoszą się do systemu w części administracyjnej
i medycznej, zatem aby nie powodować niespójności nie powinny się znajdować w wymaganiach dla laboratorium (a np. w opisie wymagań części administracyjnej).

**Odpowiedź:** Wykonawca zmienia położenie punktów o), p) i q) z II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 3 ppkt o) i p) do I. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA OGÓLNE pkt 3 ppkt o), p) i q).

**Pytanie nr 8:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 4, ppkt a) Z uwagi na krytyczne znaczenie prawne każdej modyfikacji na poziomie bazy danych, prosimy
o modyfikację formuły, tj. zamiast "na wniosek Zamawiającego...", zmiana na "na pisemny wniosek Zamawiającego, określający jednoznacznie i szczegółowo zakres modyfikacji... "

**Odpowiedź:** Zamawiające nie wprowadza proponowanych zmian. Zamawiający nie dopuszcza wprowadzanie żadnych zmian do zgromadzonych danych bez jego wyraźnej zgody wyrażonej w formie elektronicznej poprzez umieszczenie takiej informacji na platformie serwisowej (system klasy ITSM) lub

w przypadku jej niedostępności za pomocą poczty e-maila a obie te formy spełniają wymóg rozliczalności z uwagi na imienne konta użytkowników.

**Pytanie nr 9:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 4, ppkt e) W celu wykonania testowego środowiska celem realizacji zadań odtworzeń danych, 4 konieczne jest zapewnienie odpowiednich zasobów sprzętowych i programowych, tak aby nie spowodować ograniczenia np. utrudniającego bieżącą pracę. Prosimy o zapewnienie, iż wymóg ten będzie obowiązywał Wykonawcę tylko wtedy gdy Zamawiający będzie dysponował niezbędnymi zasobami infrastruktury, tj. sprzętem
i oprogramowaniem.

**Odpowiedź:** Zamawiający potwierdza**.** Według posiadanej przez Zamawiającego wiedzy obecnie użytkowana infrastruktura daje taką możliwość.

**Pytanie nr 10:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE, pkt 5 ppkt a) Oferent ma wątpliwości dot. pojęcia systemu ERP. Oferent domyśla się, że intencją Zamawiającego jest system administracyjny, który należy objąć serwisem. Prosimy o potwierdzenie lub jednoznaczne zdefiniowanie systemu ERP.

**Odpowiedź:** Zamawiający potwierdza, że dotyczy to systemu administracyjnego do obsługi tzw. „części szarej” Szpitala.

**Pytanie nr 11:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt a), b), c) d) Obecne zapisy prowadzą do sytuacji, w której wykonawca musi zapewnić dyżury poza godzinami 8-16 w dni robocze, w tym dyżury całodobowe. Prosimy dodanie zapisów o wstrzymaniu liczenia czasu naprawy poza godzinami między 8 a 16 w dni robocze. Prosimy również o doprecyzowanie, iż zgłoszenia dodane poza godzinami 8-16
w dni robocze traktowane są jako dokonane o godzinie 8:00 kolejnego dnia roboczego. W przypadku nie dokonania powyższych modyfikacji, Wykonawca będzie musiał doliczyć bardzo wysoki koszt obsługi całodobowej.

**Odpowiedź:** Zamawiający wskazuje, że w zapisach OPZ – załącznik nr 2 oraz Projektowanych Postanowień Umowy – załącznik nr 3 określił czas zapewnienia dyżurów od 08:00 do 16:00. W związku z powyższym niezrozumiałym dla Zamawiającego jest fakt, że Wykonawca w cenie oferty musi doliczyć całodobowe dyżury pracowników. W związku z powyższym Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów OPZ.

**Pytanie nr 12:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt a), b), c), d) Część awarii może wynikać z infrastruktury (np. problemy sprzętowe) lub zasilenia systemu nieprawidłowymi danymi
w wyniku błędów użytkownika. Prosimy zatem o zapewnienie, iż: 1. W przypadku awarii sprzętowej, czas liczony na usunięcie awarii jest wstrzymywany do momentu usunięcia problemu technicznego po stronie infrastruktury 2. W przypadku awarii powiązanej z błędami użytkowników, w tym wynikającej z błędnie wprowadzonych danych, naliczanie czasu usunięcia awarii wstrzymywane jest o czas konieczny na poprawne wprowadzenie danych przez użytkowników (co nie zwalnia Wykonawcy z usługi wsparcia personelu Zamawiającego m.in. w zakresie przeszkolenia w dot. poprawnego wprowadzenia danych).

**Odpowiedź:** Zamawiający wyjaśnia:
1. Zamawiający udzielił wyjaśnień w tym zakresie odpowiadając na pytanie 14.
2. Zamawiający potwierdza, że Wykonawca w przypadku jednoznacznego stwierdzenia błędu użytkownika polegającego na wprowadzonych błędnie danych jest zobligowany do precyzyjnego określenia zakresu danych do wprowadzenia/poprawy. Czas wprowadzenia/poprawy tych danych nie będzie wliczany w czas realizacji awarii.

**Pytanie nr 13:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt a), b), c), d) Możliwe są sytuacje,
w których dojdzie do awarii, wywołanej wskutek działania systemu zewnętrznego, który nie został uruchomiony zgodnie z wytycznymi producenta i w oparciu o licencję integracyjną Asseco Poland S.A.
W takich sytuacjach, prosimy o wyłączenie naliczania czasu usunięcia problemu/awarii oraz odpowiedzialności za czynności serwisowe Wykonawcy niniejszego zamówienia.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wprowadza proponowanych zmian. Zamawiający informuje jednocześnie, że w celu zapewnienia poprawnego działania ZSI nie dokonuje samodzielnie żadnych integracji oraz modyfikacji działających integracji z systemami zewnętrznymi z pominięciem producenta oprogramowania ZSI.

**Pytanie nr 14:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt g), w zakresie definicji Awaria krytyczna. Prosimy o zastosowanie wyłączenia z tej definicji awarii wynikających z niepoprawnej pracy oprogramowania - w zakresie który podlegać powinien producentowi (np. w ramach nadzoru autorskiego) oraz awarii sprzętowych wymagających wymiany lub/i naprawy urządzeń (np. podlegających odrębnym umowom gwarancyjnym).

**Odpowiedź:** Wykonawca poruszył w pytaniu dwie kwestie. Kwestia nieprawidłowej pracy ZSI została ujęta w odpowiedzi na pytanie 1. Zamawiający modyfikuje punkt III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt g w zakresie odpowiedzialności Wykonawcy za awarie sprzętu (hardware) na którym działa ZSI dodając punkt h obrzmieniu:
*„w przypadku zdiagnozowania awarii sprzętu (hardware) na którym działa ZSI i wymagającej jego naprawy przez producenta tego sprzętu a która uniemożliwia przywrócenie poprawnej pracy ZSI, czas naprawy o którym mowa w punkcie a zostaje wstrzymany do czasu jego naprawy oraz przekazania tej informacji Wykonawcy. W celu zapewnienia działania ZSI Wykonawca podejmie próbę obejścia zaistniałego problemu z wykorzystaniem pozostałej infrastruktury IT Zamawiającego.”*

**Pytanie nr 15:** Dotyczy: Załącznik nr 2 do SWZ : Opis Przedmiotu zamówienia

III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY, pkt 2 ppkt g), w zakresie definicji Awaria krytyczna. Prosimy o precyzyjne zdefiniowanie "obniżonej wydajności" oraz "płynnego wykorzystania systemu" lub wykreślenie tego wymogu.

**Odpowiedź:** Zamawiający zmienia definicję Awarii krytycznej w załączniku nr 2 – Opis przedmiotu zamówienia oraz w § 2 ust. 1 załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia umowy, która przyjmuje brzmienie:
***Awaria krytyczna*** *- awaria, która uniemożliwia wykorzystywanie ZSI zgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności sytuacji całkowitego zatrzymania lub działania z obniżoną wydajnością utrudniającą płynne wykorzystanie systemów, a także utrata albo naruszenie spójności danych w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem ZSI. Przez obniżoną wydajność utrudniającą płynne wykorzystanie systemów ZSI należy rozumieć stan w którym przez okres minimum 30 minut system działa z wydajnością uniemożliwiającą normalną pracę w ZSI personelowi Szpitala i objawiającą się okresem oczekiwania na generację minimum 10 różnych typów dokumentów w systemie HIS Szpitala, w minimum 10 różnych komórkach Szpitala i w czasie 20-krotnie dłuższym od standardowego czasu oczekiwania który wynosi 20 sekund*

**Pytanie nr 16:** Dotyczy: Załącznik nr 3 do SWZ : Wzór Umowy, § 1 PRZEDMIOT UMOWY, pkt 2

Wykonawca zwraca uwagę, iż w związku z toczącym się postępowaniem okres realizacji nie jest możliwy od dnia 1.01.2023. Sugerujemy wykreślenie podanych dat.

**Odpowiedź:** Zamawiający modyfikuje wzór umowy w zakresie dat jej obowiązywania.

**Pytanie nr 17:** Dotyczy: Załącznik nr 3 do SWZ : Wzór Umowy, § 8 KARY UMOWNE, pkt 1

Zgodnie z art. 436 pkt 3 ustawy PZP, prosimy o ustalenie maksymalnej wysokości kar 6 umownych. Oferent proponuje dodanie następującego zapisu: "Łączna wartość kar umownych nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia (netto), o którym mowa w §5 ust. 1 umowy."

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wprowadza proponowanych zmian w treści umowy. Ustalenie maksymalnej wysokości kar umownych jest ujęte w § 8 KARY UMOWNE, pkt 3.

**Pytanie nr 18:** Dotyczy: Załącznik nr 3 do SWZ : Wzór Umowy, § 8 KARY UMOWNE, pkt 1 ppkt a-e

Oferent proponuje zmianę wysokości kar umownych na: a – 2%, b – 1%, c – 1%, d – 0,5%, e – 0,5%. Sugestia wynika z kalkulacji ryzyka, obejmującego m.in. brak przewidywalności typów zleceń i awarii oraz poziomu ich komplikacji, a większe kary umowne mają bezpośrednie przełożenia na wysokość wyceny ofertowej.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wprowadza proponowanych zmian w treści Projektowanych Postanowień Umowy.

**Pytanie nr 19:** Dotyczy: Załącznik nr 3 do SWZ : Wzór Umowy, § 10 ROZWIĄZANIE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Oferent proponuje dodanie zapisu: "Każda ze stron może odstąpić od umowy w przypadkach określonych w Kodeksie cywilnym i niniejszej umowie."

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wprowadza proponowanych zmian w treści Projektowanych Postanowień Umowy.