



Samodzielny Specjalistyczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. dr. Teodora Dunina
Aleja Teodora Dunina 1, Rudka, 05-320 Mrozy
tel/fax (0-25) 7574343
centrala (0-25) 7574042; 7574170; 7574951
PN-EN ISO 9001:2015

Bank Spółdzielczy w Kałuszynie NR 95 9224 0007 0006 1418 2000 0010
REGON 000290512, NIP 822-18-40-091

Rudka, dnia 23.02.2018r.

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro na: **świadczenie opieki serwisowej nad modułami oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica/AMMS**; nr sprawy: AE/2716/6/18/U

W odpowiedzi na zadane pytania Zamawiający informuje:

Pytanie 1. Na jakich zasadach będą przyjmowane zgłoszenia serwisowe?

Prosimy o określenie godzin oraz dni w jakich Wykonawca zobowiązany będzie przyjmować zgłoszenia.

Czy zgłoszenie przyjęte po godzinach pracy (np.: 7:00-15:00) traktowane będzie jako zgłoszone następnego dnia roboczego o godzinie 7:00 ?

Odp.

Zgłoszenia będą przyjmowane zgodnie z zaproszeniem oraz wzorem umowy (§2 ust.3). Wykonawca zobowiązany będzie przyjmować zgłoszenia 7 dni w tygodniu 24h/dobę. Zgłoszenia wykonane po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszenia następnego dnia roboczego o godz. 7:00.

Pytanie 2. **Dotyczy § 2 ust. 1. „... 6 godzin wizyty serwisowej równa się 12 godzinom pracy zdalnej.”**

Czy Zamawiający dopuści aby jedna godzina pracy była tożsama dla pracy zdalnej i na wizycie serwisowej?

Odp.

Tak, Zamawiający dopuszcza zmianę rozliczeń.

Pytanie 3. **Dotyczy § 2 ust. 3. pkt 3.4. Korzystanie z konsultacji telefonicznych nie jest limitowane.**

Czy Zamawiający dopuści aby konsultacje były rozliczane w ramach godzin przeznaczonych na wizyty serwisowe?

Wskazujemy, że Nielimitowana ilość konsultacji będzie trudna do wyceny dla podwykonawców i może podnieść wartość składanych ofert.

Odp.

Zamawiający nie wyraża zgody aby konsultacje były rozliczane w ramach godzin przeznaczonych na wizyty serwisowe.

Zamawiający pod pojęciem „konsultacje telefoniczne” rozumie krótką bezpłatną telefoniczną usługę wsparcia merytorycznego/technicznego dla użytkownika. Jeśli konsultant po zapoznaniu się z problemem uzna, że nie może on zostać rozwiązany podczas konsultacji telefonicznej dalsze prace będą realizowane w trybie pracy zdalnej lub wizyty serwisowej.

Pytanie 4. **Dotyczy § 2 – minimalna jednostka rozliczeniowa.**

Czy Zamawiający dopuści rozliczanie godzin serwisowych w następujący sposób?:

- Zrealizowane godziny serwisowe, dla prac wykonywanych za pomocą zdalnego dostępu, będą rozliczane z dokładnością do pół godziny, zaokrąglając w górę.



- Zrealizowane godziny serwisowe, dla prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego (Wizyty serwisowe), będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny, zaokrąglając w górę do pełnej godziny, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia.

Odp.

Zamawiający podtrzymuje zapis SIWZ tj. minimalną jednostką rozliczeniową prac zdalnych jest 1/6 h.

Odnosnie wizyt serwisowych Zamawiający informuje, że godziny serwisowe, dla prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego, będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia. Zamawiający dokonuje stosownych zmian we wzorze umowy.

Pytanie 5. Dotyczy § 5 ust 2

„W razie nienależytego wykonywania postanowień niniejszej umowy przez Wykonawcę pomimo wcześniejszego wezwania przez Zamawiającego do zaniechania uchybień, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z postanowień § 2, Zamawiający może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia.”

Odp.

Zamawiający wprowadza zmiany w § 5 ust 2, który otrzymuje brzmienie:

„W razie rażącego zaniedbania wykonywania postanowień niniejszej umowy przez Wykonawcę pomimo wcześniejszego wezwania przez Zamawiającego do zaniechania uchybień, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z postanowień § 2, Zamawiający może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia.”

Pytanie 6. Dotyczy § 6 Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy

Czy Zamawiający dopuści uzupełnienie § 6 o ust 2 treści:

2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 20% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.

Odp.

Zamawiający wprowadza zmiany we wzorze umowy poprzez dodanie ust. 2 § 6 w brzmieniu:

2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 100% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.

Pytanie 7. Dotyczy § 10 Ochrona Danych Osobowych

Czy Zamawiający dopuści uzupełnienie § 10 o dodatkowy ustęp o treści:

Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom), w tym na powierzenie tym osobom przetwarzania danych osobowych, przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w § 10 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie takich danych dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą, pod warunkiem, że podwykonawca zastosuje środki zabezpieczające, określone w przepisach prawa dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Zamawiający wyraża także zgodę na udostępnienie podwykonawcom informacji poufnych, wskazanych w § 11 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim będzie to niezbędne dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie Umowy, odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.



Wskazujemy, że w związku z ustawą o ochronie danych osobowych możliwość dalszego podpowierzenia danych osobowych ewentualnym podwykonawcom powinna być uregulowana.

Odp.

Tak, Zamawiający uzupełnia § 10 o zapisy:

3. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom), w tym na powierzenie tym osobom przetwarzania danych osobowych, przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w § 10 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie takich danych dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą, pod warunkiem, że podwykonawca zastosuje środki zabezpieczające, określone w przepisach prawa dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Zamawiający wyraża także zgodę na udostępnienie podwykonawcom informacji poufnych, wskazanych w § 11 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim będzie to niezbędne dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie Umowy, odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

Pytanie 8. Dotyczy § 12 ust 1 pkt 1.2

1.2. w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w §2 ust. 3 i 4 – w wysokości 500 zł za każdą godzinę zwłoki,

Czy Zamawiający dopuści zmianę zapisu na:

1.2. w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w §2 ust. 3 i 4 – w wysokości 0,08% miesięcznego wynagrodzenia netto za każdą godzinę zwłoki,

Wykonawca, sugeruje aby dostosować wysokość kar umownych do powszechnie przyjętego w zamówieniach IT poziomu tj. czy zamawiający dopuszcza obniżenie wysokości kar do poziomu stawek w sektorze informatycznym.

Wysokość kar określona w obecnym Wzorze Umowy znacznie przewyższa ceny funkcjonujące na rynku i istotnie wpłynie na wartość oferty Prosimy Zauważyć, że standardem na rynku IT jest wysokość kar na poziomie 1% do 2% za każdy dzień zwłoki, co w przeliczeniu na godziny daje 0,08%.

Odp.

Terminowa realizacja umowy będzie priorytetem dla Zamawiającego stąd przewidziane kary umowne nie mogą być mniejsze niż 1% miesięcznego wynagrodzenia netto. Wykonawca realizując usługę terminowo nie będzie musiał płać żadnych kar Zamawiającemu.

W związku z powyższym Zamawiający wprowadza zmiany do § 12 ust 1 pkt 1.2, który otrzymuje brzmienie:

1.2 w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w §2 ust. 3 i 4 – w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia netto za każdą godzinę zwłoki

Pytanie 9. Dotyczy § 11 Kary umowne

Czy Zamawiający dopuści uzupełnienie § 11 o ust 4 treści:

„łączna wartość kar umownych naliczonych na podstawie zapisów umowy nie przekroczy 20% wartości netto wynagrodzenia.”

Wykonawca argumentuje dodanie powyższego ustępu, faktem, że brak takiego ograniczenia musiałby skutkować przeszacowaniem umowy, która zasadniczo odbiegać będzie od obowiązujących realiów rynkowych. Zasady dobro-rynkowego partnerstwa, wskazują aby umowa, także w trybie Prawa Zamówień Publicznych czyniła zadość funkcjonującym zasadom rynku.

Odp.

Zamawiający nie wprowadza proponowanych zmian do umowy.



Pytanie 10. Dotyczy Załącznik nr 1 do Umowy

- Licencje na moduł Gospodarka Materiałowa
- Licencje na moduł Gabinet zabiegowy

Prosimy o wyjaśnienie i skorygowanie ilości licencji dla wskazanych wyżej modułów. Czy Zamawiający faktycznie posiada wymienione licencje w ilościach wskazanych w umowie?

Odp.

Zamawiający poprawił wykaz modułów.

Pytanie 11.

Prosimy o sprecyzowanie w SIWZ ww. przedmiotowego postępowania wymagań w zakresie uprawnień lub certyfikatów wymaganych dla firm, które będą wykonywały usługi serwisowe oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica/AMMS

Odp.

Wykonawca składający ofertę lub jego Podwykonawca powinien posiadać uprawnienia wymagane przez producenta oprogramowania tj. posiadać odpowiednie certyfikaty w zakresie świadczenia usług informatycznych dla oprogramowania InfoMedica/AMMS tzn. instalacji, wdrażania, serwisowania oraz szkolenia użytkowników wystawione przez producenta oprogramowania firmę Asseco S.A.

Zamawiający wymaga aby Wykonawca dołączył do oferty:

- Oświadczenie że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, , wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) co najmniej 2 usługi polegające na opiece serwisowej oprogramowania InfoMedica/AMMS firmy Asseco przez okres min. 12 miesięcy, o wartości co najmniej 100 000 zł brutto każda.
- wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nich czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami potwierdzający, że co najmniej 3 osoby posiadają:
 - odpowiednie certyfikaty w zakresie świadczenia usług informatycznych dla oprogramowania InfoMedica/AMMS tzn. instalacji, wdrażania, serwisowania oraz szkolenia użytkowników wystawione przez producenta oprogramowania firmę Asseco S.A.;
 - Minimum 2 letnie doświadczenie w obsłudze oprogramowania InfoMedica/AMMS i serwisowaniu tego oprogramowania.

Pytanie 12.

Czy opisane w OPZ usługi w ramach realizacji przedmiotu zamówienia w szczególności: przyjmowanie zgłoszeń serwisowych i obsługa konsultacji telefonicznych odbywać się będą w ramach 7 wizyt serwisowych po 6 godzin lub zamiennie 12 godzin pracy zdalnej?

Odp.

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie 2 i 3.

Jednocześnie Zamawiający przesługuje termin składania ofert na 28.02.2018 r. do godz. 12:00.

Dariusz Młynarczyk
p.o. Dyrektora