

**Ogłoszenie o zamówieniu  
Usługi**

**Usługa sprawowania obsługi serwisowej, bieżącego nadzoru oraz usług rozwoju systemu CliniNET, NetRAAD i systemu CGM CliniNET-Apteka Szpitalna dla SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II**

**SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY**

**1.1.) Rola zamawiającego**

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** SAMODZIELNY PUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ MINISTERSTWA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI W KIELCACH

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 290391139

**1.5) Adres zamawiającego**

**1.5.1.) Ulica:** Wojska Polskiego 51

**1.5.2.) Miejscowość:** Kielce

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 25-375

**1.5.4.) Województwo:** świętokrzyskie

**1.5.5.) Kraj:** Polska

**1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3:** PL721 - Kielecki

**1.5.9.) Adres poczty elektronicznej:** dzp@zozmswiakielce.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** www.zozmswiakielce.pl

**1.6.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej

**1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Zdrowie

**SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE**

**2.1.) Ogłoszenie dotyczy:**

Zamówienia publicznego

**2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług:** Nie

**2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:**

Usługa sprawowania obsługi serwisowej, bieżącego nadzoru oraz usług rozwoju systemu CliniNET, NetRAAD i systemu CGM CliniNET-Apteka Szpitalna dla SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-4ecd791d-1860-47ba-8ad1-ed206264bef1

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2024/BZP 00560364

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2024-10-23

**2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań:** Tak

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2024/BZP 00023008/06/P

**2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:**

1.3.3 CGM wsparcie oprogramowania

**2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy:** Nie

**2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej:** Nie

**2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną**

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

## SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

### 3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://platformazakupowa.pl/pn/zozmswiakielce>

### 3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

### 3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

**3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej:** Zgodnie z art. 61 ust 1 Ustawy Pzp, komunikacja w w/w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym składanie ofert, wymiana informacji oraz przekazywanie dokumentów lub oświadczeń między Zamawiającym a Wykonawcą, z uwzględnieniem wyjątków określonych w ustawie, odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej tj. za pośrednictwem Platformy Zakupowej SP ZOZ MSWiA w Kielcach dostępnej pod adresem:  
<https://platformazakupowa.pl/pn/zozmswiakielce>

**3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:** Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie ze strony platformazakupowa.pl to przeglądarka internetowa Internet Explorer, Chrome i FireFox w najnowszej dostępnej wersji, z włączoną obsługą języka Javascript, akceptująca pliki typu „cookies” oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 256 kbit/s. platformazakupowa.pl jest zoptymalizowana dla minimalnej rozdzielczości ekranu 1024x768 pikseli.

Występuje limit objętości plików lub spakowanych folderów w zakresie całej oferty lub wniosku do ilości 10 plików lub spakowanych folderów przy maksymalnej wielkości 150 MB.

### 3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

### 3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

### 3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

### 3.15.) RODO (obowiązek informacyjny):

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Kielcach im. św. Jana Pawła II, ul. Wojska Polskiego 51, 25-375 Kielce;
- Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych: email: [iod@zozmswiakielce.pl](mailto:iod@zozmswiakielce.pl), nr.tel (+48) 41 260 42 66 lub pisemnie na adres administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”;
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Usługa sprawowania obsługi serwisowej, bieżącego nadzoru oraz usług rozwoju systemu CliniNET, NetRAAD i systemu CGM CliniNET-Apteka Szpitalna dla SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II” znak sprawy 31/TP/2024 prowadzonym w trybie podstawowym;
- Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 74 Ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. (Dz. U. z 2021, poz. 1129 z późn. zm.), dalej „ustawa Pzp”;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 i 4 Ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach Ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- Posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych \*;
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO \*\*;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- Nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

\* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

\*\* Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego. Wystąpienie z żądaniem, o którym mowa w art. 18 ust. 1 rozporządzenia 2016/679, nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

## SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

### 4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: 31/TP/2024

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględni aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

### 4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

#### 4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest Zakup sprawowania przez Wykonawcę obsługi serwisowej, bieżącego nadzoru oraz usług rozwoju systemu CliniNET, NetRAAD i systemu CGM CliniNET-Apteka Szpitalna dla SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II.

- a) Licencjobiorcą i użytkownikiem systemu będzie SP ZOZ MSWiA w Kielcach im. św. Jana Pawła II,
  - b) przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi utrzymania oraz usługi rozwoju.
  - c) specyfikacja użytkowanego przez Zamawiającego systemu jest w dokumentacji postępowania.
  - d) usługa utrzymania we wskazanym zakresie
2. Wykonawca w ramach umowy zobowiązany będzie zapewnić:
- 1) Utrzymanie ciągłej sprawności Systemu;
  - 2) Stały monitoring Systemu ze szczególnym uwzględnieniem jego wydajności, czasów reakcji oraz dostępności zasobów niezbędnych do funkcjonowania Systemu;
  - 3) Zapewnienie dostępu do statystyk systemowych Systemu;
  - 4) Usuwanie awarii Systemu zgodnie z wymaganiami szczegółowymi dotyczącymi klasyfikacji usterek i czasów reakcji;
  - 5) Aktualizacje Systemu Medycznego do nowych wersji lub jego dostosowań do zmian prawnych oraz w zakresie niezbędnym do naprawy błędów;
  - 6) Zamawiający wymaga dostarczenia dokumentacji zmian, co najmniej 2 dni przed wykonaniem uzgodnionych aktualizacji, przy czym termin ten dotyczy aktualizacji planowanych z co najmniej 2-tygodniowym wyprzedzeniem;
  - 7) Aktualizacje i modyfikacje mogą być wykonywane tylko po uzgodnieniu terminu okna serwisowego z Zamawiającym;
  - 8) Modyfikacje Systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak NFZ, MZ, Samorządowy Wydział Zdrowia w zakresie opisanych powyżej modułów posiadanych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy;
  - 9) Umożliwienie dostępu do aktualnej wiedzy o użytkowanym Systemie poprzez:
    - a. dostęp do portali informacyjnych Wykonawcy lub Producenta,
    - b. udział w spotkaniach i webinarach forum użytkowników Producenta,
    - c. dostęp do biuletynu informacyjnego Producenta w tym listy zmian prawnych
  - 10) Bieżąca aktualizacja dokumentacji technicznej o wprowadzone poprawki i nowe wersje, nie rzadziej jednak niż raz na 90 dni, w tym w zakresie:
    - a. podręcznika dla użytkowników i administratorów
    - b. obsługi sytuacji nietypowych (opcjonalnie)
    - c. zmian logiki biznesowej na poziomie użytkownika
    - d. zmian logiki biznesowej na poziomie bazy danych
  - 11) Obowiązkiem Wykonawcy jest usuwanie Usterek zgłoszonych przez Zamawiającego ujawnionych podczas eksploatacji produktu.
  - 12) Sposób usunięcia Usterek jest ustalany przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym i polegać może na dostarczeniu Zamawiającemu nowej wersji produktu lub wskazaniu akceptowalnego sposobu uniknięcia Usterki. Sposób ten uznaje się za akceptowalny po potwierdzeniu w Systemie Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy przez uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego. System zgłoszeń musi umożliwiać raportowanie zawierające: Data i czas zgłoszenia, status zgłoszenia, osobę zgłaszającą, temat i szczegóły zgłoszenia, datę i godzinę zamknięcia zgłoszenia.
3. Obsługa zgłoszeń:

- 1) Dostęp do systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy za pośrednictwem aplikacji internetowej w trybie 24 godz. przez 7 dni w tygodniu
- 2) Możliwość telefonicznego zgłaszania błędów za pośrednictwem call center Wykonawcy w trybie 24 godz. przez 7 dni w tygodniu w przypadku awarii systemu obsługi zgłoszeń lub braku reakcji Wykonawcy na zgłoszenie w wymaganym terminie
- 3) Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu Szpitalnego za pomocą systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy
- 4) Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących
- 5) Dedykowany opiekun dostępny w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00)
- 6) Dostęp do stanowiska konsultanta Wykonawcy w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00)
- 7) Możliwość realizacji tele- lub wideo- konsultacji serwisowych z Wykonawcą

#### 4. Usuwanie błędów i usterek:

Wykonawca zobowiązany będzie dotrzymać następujących parametrów:

\*) Czas reakcji Czas naprawy

Błąd blokujący 2 godziny 8 godziny

Błąd krytyczny 4 godziny 72 godziny

Usterka 8 godzin 480 godzin

\*) projektowane postanowienia umowy stanowiące Załącznik nr 2 SWZ – zawierają wyjaśnienie definicji umownych.

#### 5. Usługi związane z infrastrukturą IT dostarczoną lub rekomendowaną przez Wykonawcę lub Producenta:

- 1) Aktualizacja silnika bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta silnika i praw do aktualizacji produktu)
- 2) Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)
- 3) Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych)
- 4) Konsultacje w zakresie
  - a. mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)
  - b. administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi
  - c. administrowania silnikiem bazy danych
  - d. administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi
  - e. administrowania środowiskiem Vmware
  - f. rozliczeń i sprawozdawczości
  - g. tworzenia nowych raportów i wydruków
  - h. obsługi, optymalnego wykorzystania i dostosowania Systemu Szpitalnego
  - i. rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu
  - j. rozbudowy Systemu Szpitalnego o kolejne moduły
6. Obowiązkiem Wykonawcy jest usuwanie usterek zgłoszonych przez Zamawiającego ujawnionych podczas eksploatacji produktu, a wynikłych z przyczyn w nim tkwiących bez zmniejszenia dostępnej Zamawiającemu liczby z puli dodatkowych godzin serwisowych.

#### 1) Pula dodatkowych godzin serwisowych:

Wykonawca zapewni Zamawiającemu, w każdym miesiącu obowiązywania Umowy dodatkowe 5 roboczogodzin usług utrzymania w ramach ryczału miesięcznego. Nie wykorzystane Roboczogodziny w danym miesiącu przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy z zastrzeżeniem, iż w danym okresie rozliczeniowym Zamawiający nie może wykorzystać więcej niż 15 Roboczogodzin. Stopień wykorzystania Puli dodatkowych godzin serwisowych będzie co miesiąc zawierany w raporcie usług utrzymania.

#### 2) Pula godzin serwisowych może zostać wykorzystana w szczególności na:

- a) naprawę błędów w danych wynikających z niepoprawnych biznesowo działań użytkowników;
- b) instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu do wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami;
- c) usługi w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi;
- d) usługi w zakresie administrowania silnikiem bazy danych;
- e) usługi w zakresie administrowania środowiskiem Vmware;
- f) wsparcie w zakresie ataków cybernetycznych;
- g) bazodanowe operacje serwisowe zgodnie z indywidualnymi potrzebami;
- h) przygotowanie zestawień na potrzeby rozliczeń i sprawozdawczości;
- i) przygotowanie danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków);
- j) instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu do wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami;
- k) usługi w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi;
- l) możliwość uczestnictwa w szkoleniach organizowanych w Centrum Szkoleniowym Wykonawcy;
- m) bazodanowe operacje serwisowe zgodnie z indywidualnymi potrzebami.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

#### 4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

72267000-4 - Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

#### 4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 12 miesiące

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Procentowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Wyłącznie kryterium ceny

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 100

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

## SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak

5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:

Art. 109 ust. 1 pkt 4

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.

o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1) Nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 108 ust 1 ustawy Pzp.

2) Nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 109 ust. 1 pkt. 4 ustawy Pzp.

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

## SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie

6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane: Nie

## SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:

załącznik nr 2 i 2a do SWZ - projektowane postanowienia umowy

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2024-10-31 11:00

8.2.) Miejsce składania ofert: <https://platformazakupowa.pl/pn/zozmzwiakielce>

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2024-10-31 11:10

8.4.) Termin związania ofertą: 30 dni