

Zgierz, dnia 28.07.2021 r.

Nr referencyjny: PN/XXIII/2021

Wykonawcy

Dotyczy postępowania pn. **Usługi związane z aktualizacją oprogramowania wraz z usługami serwisowymi umożliwiającymi bieżącą eksploatację systemu Eskulap i Impuls dla Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Marii Skłodowskiej – Curie w Zgierzu. – PN/XXIII/2021**

Na podstawie art. 284 ust. 2 i ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą”, Zamawiający – Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Marii Skłodowskiej-Curie w Zgierzu w związku z zapytaniem do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ), udziela odpowiedzi oraz dokonuje zmiany treści SWZ w zakresie jak niżej:

Pytanie 1. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt Umowy §8 ust. 1 „Zamawiający wymaga, aby w ramach realizacji umowy czynności związane z wykonywaniem usługi były wykonywane przez osoby zatrudnione na umowę o pracę.”

Zgodnie dostępną judykaturą w szczególności wyrokiem Sądu Najwyższego – Izba Pracy, Ubezpieczeń Społecznych i Spraw Publicznych z dnia 25 listopada 2005 r. (sygn. akt I UK 68/05) „Cechą umowy o pracę nie jest tylko pozostawanie w dyspozycji pracodawcy – bo to może występować też w umowach cywilnoprawnych – lecz wykonywanie pracy pod kierownictwem pracodawcy (pracy podporządkowanej). Ta cecha ma charakter konstrukcyjny dla istnienia stosunku pracy (...) Dla stwierdzenia, że występuje ona w treści stosunku prawnego z reguły wskazuje się na takie elementy jak określony czas pracy i miejsce wykonywania czynności (...) podpisywanie listy obecności, podporządkowanie pracownika regulaminowi pracy oraz poleceniom kierownictwa co do miejsca czasu i sposobu wykonywania pracy oraz obowiązek przestrzegania norm pracy(...), obowiązek wykonywania poleceń przełożonych(...), wykonywanie pracy zmianowej i stała dyspozycyjność(...), dokładne określenie miejsca i czasu realizacji powierzonego zadania oraz ich wykonywanie pod nadzorem kierownika.”

Pragniemy zwrócić uwagę także na fakt, że Urząd Zamówień Publicznych opublikował dokument pn. "Zrównoważone zamówienia publiczne. Aspekty społeczne i środowiskowe w procedurze udzielania zamówienia w świetle nowelizacji ustawy Prawo zamówień publicznych", w którym odnosi się do kwestii związanych ze świadczeniem niektórych usług informatycznych (np.: świadczonych przez programistów, integratorów systemów etc.), w szczególności, gdy są to osoby o wysokim poziomie kompetencji, w którym stwierdza, że czynności wykonywane przez te osoby nie polegają na świadczeniu pracy.

Niniejszym zwracamy się z uprzejmą prośbą o potwierdzenie, że Zamawiającym wymaga, żeby pracownicy realizujący wskazane czynności w stosunku bezpośrednim posiadali stosunek pracy potwierdzony umową o pracę. Natomiast dopuszcza, żeby Wykonawca w odniesieniu do czynności programistycznych wymaganych pośrednio do świadczenia przedmiotu zamówienia mógł wykorzystywać personel związany z Wykonawcą innymi stosunkami prawnymi.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie.

Pytanie 2. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt Umowy §1 Definicje ust. 4 „Siła Wyższa – Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, pożary lub inne klęski żywiołowe, wypadki transportowe.”

Ponieważ Zamawiający nie określa postępowania na wypadek wystąpienia Siły Wyższej prosimy o dodane następujących zapisów:

1. W przypadku, gdy Siła Wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze Stron, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły Wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań umownych w związku z okolicznościami Siły Wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły Wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, każda ze Stron Umowy może wypowiedzieć Umowę w całości lub w części. W przypadku wypowiedzenia Umowy jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie Strony.”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na dodanie do § 12 umowy zapisu o następującej treści:

„4. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań umownych w związku z okolicznościami Siły Wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności, a gdy okoliczności Siły Wyższej uniemożliwiają jej wywiążanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, strona przeciwna może rozwiązać Umowę w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym.”

Pytanie 3. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt Umowy §10 ust. 2 „Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, na zasadach ogólnych.” oraz ust. 3 „Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność także za wszelkie szkody wynikające z działania osób trzecich, którymi posługuje się w wykonaniu przedmiotu umowy, w tym za działania lub zaniechania podwykonawców. Ograniczeń odpowiedzialności z art. 429 Kodeksu cywilnego nie stosuje się.”

Wykonawca zwraca uwagę, że zamiarem ustawodawcy, przy wprowadzaniu przepisów regulujących limity kar umownych w umowach w sprawie udzielenia zamówienia, w szczególności było zapewnienie równowagi rynkowej stron umowy i umożliwienie Wykonawcom rzetelnego oszacowanie ryzyka umownego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Naturalnie, intencją było zapewnienie większego udziału Wykonawców w organizowanych przez Zamawiających postępowaniach, która jak pokazuje praktyka pierwszych miesięcy działania nowej ustawy pzp nie jest zaspokojona z powodu limitowania tylko odpowiedzialności kontraktowej.

Przedstawiciele doktryny w odniesieniu do określenia w umowie łącznej maksymalnej wysokości kar umownych, których mogą dochodzić strony podkreślają że „Kary umowne nie mogą bowiem służyć wzbogaceniu się strony uprawnionej do ich naliczenia, lecz powinny spełniać przede wszystkim funkcję odszkodowawczą i dyscyplinującą. Dlatego też określenie poziomu limitu możliwych do dochodzenia kar nie jest swobodnym uprawnieniem zamawiającego. W szczególności maksymalna wysokość kar nie może być określana na poziomie, który może być traktowany jako rażąco wygórowany w odniesieniu do wysokości wynagrodzenia czy ewentualnych zagrożeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, w tym możliwości powstania lub rozmiarów szkody. Ponoszone kary umowne powinny być odczuwalne, ale nie w stopniu, który może powodować uznanie niecelowości wykonania umowy (por. wyr. KIO z 28.12.2018 r., KIO 2574/18, Legalis)” (tak M. Jaworska w Prawo zamówień publicznych. Komentarz. Red. M. Jaworska, r. 2021, wyd. 1). Wprowadzanie przez Zamawiającego postanowień gwarantujących możliwość dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania uzupełniającego w oparciu o tzw. odpowiedzialność ogólną (Art. 471 KC) całkowicie niweczy intencję ustawodawcy, która towarzyszyła wprowadzeniu do ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2019 z późn. zm.) regulacji w zakresie ponoszenia odpowiedzialności.

W przypadku oprogramowania w którym realizowane są złożone i wrażliwe procesy biznesowe szczególnego Zamawiającego, będącego podmiotem leczniczym, Wykonawca może w tych okolicznościach zostać narażony na dotkliwe konsekwencje finansowe wynikające z umowy o stosunkowo niewielkiej i nieproporcjonalnej wartości. Zawracamy uwagę na wnioski płynące z przygotowanego przez Urząd Zamówień Publicznych w marcu 2018 r. „Raportu dotyczącego stosowania kar umownych w zamówieniach publicznych”, gdzie Urząd podkreślił, że skonstruowanie zasad odpowiedzialności na zbyt represyjnym poziomie może wpływać na zmniejszenie kręgu wykonawców biorących udział w postępowaniach: „Zapewnienie właściwej ochrony interesu publicznego skutkuje możliwością uzyskania oferty najkorzystniejszej, przy czym najkorzystniejsza oferta to ta, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny lub kosztu i innych kryteriów odnoszących się do przedmiotu zamówienia, a nie ta, w której wszystkie ryzyka związane z wykonaniem przedmiotu umowy zostają przeniesione na wykonawcę. Reguły zdrowego rozsądku i słuszności oraz racjonalność gospodarcza przesądzają, iż umowy w sprawie zamówienia publicznego wymagają ukształtowania wzajemnych praw i obowiązków stron umowy w sposób równomierny. Zbyt represyjne reguły odpowiedzialności w karach umownych mogą zniechęcać do składania ofert i mogą stanowić przyczynę małego zainteresowania wykonawców ubieganiem się o uzyskanie zamówienia publicznego, co wpływa na konkurencyjność postępowań oraz niekiedy konieczność ich unieważnienia. W takim przypadku wykonawcy na etapie sformułowania warunków umownych mają pełne prawo kwestionować czynności podjęte przez zamawiających jako naruszające zasadę proporcjonalności udzielania zamówień publicznych, a przez to niezgodne z ustawą Prawo zamówień publicznych”.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę na treść dokumentu opublikowanego przez Urząd Zamówień Publicznych pn. "Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 osi priorytetowej PO IG": "Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy. (...) Ponadto, 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". Ponadto w dokumencie zawarto jednoznaczny rekomendację by odpowiedzialność była oparta na zasadzie winy.

Mając na uwadze, że postanowienia dotyczące odpowiedzialności w sposób zasadniczy wpływają na wycenę przedmiotu zamówienia, a także na podjęcie decyzji w zakresie wzięcia udziału w postępowaniu, za zasadne należy uznać konstruowanie postanowień umowy godzących interes Zamawiającego (przejawiający się w spełnieniu jego uzasadnionych potrzeb zakupowych) z interesem Wykonawcy polegającym na maksymalnym określeniu ryzyka kontraktowego oraz dokonaniu rzetelnej wyceny zamówienia. Uwzględniając powyższe, w celu zapewnienia równowagi

rynkowej stron umowy, zwracamy się z prośbą o wprowadzenie do umowy postanowień, określających łączny maksymalny limit odpowiedzialności.

W przeciwnym wypadku jako wykonawca z kapitałem zagranicznym, działający na rynku europejskim i podlegający regulacjom prawa europejskiego, na którym postanawiania limitujące odpowiedzialność są w umowach IT standardem, z uwagi na niemożliwość oszacowania ryzyka ofertowego, nie będziemy mogli rzetelnie oszacować zamówienia i w konsekwencji przedłożyć w postępowaniu oferty.

Pytający proponuje wprowadzenie postanowień w brzmieniu: „Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy, bez względu na podstawę prawną roszczenia, ograniczona jest do wysokości 150 % łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w paragrafie 4 ust. 3 umowy”.

„Odpowiedzialność Wykonawcy za szkodę poniesioną przez Zamawiającego, niezależnie od podstaw prawnych roszczenia, w ramach limitu odpowiedzialności przewidzianego w ust. powyżej, ograniczona jest do rzeczywistych strat i nie obejmuje utraconych korzyści Zamawiającego.”

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie 4. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt Umowy §14 Warunki Rozwiązania Umowy ust. 1 „Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym w przypadku: a. co najmniej 4- krotnej zwłoki w odniesieniu do któregośkolwiek z terminów wskazanych w Załączniku nr 2 do Umowy. b. stwierdzenia co najmniej 2- krotnego przez Zamawiającego naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w § 10 Umowy.”

W związku z faktem, że Umowa to zobowiązanie dwustronne, zwracamy się z uprzejmą prośbą o wykreślenie wymogu lub dodanie tożsamesgo wymogu względem Zamawiającego o następującym brzmieniu:

„2. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:

a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiejkolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w § 4 Umowy przekroczy 2 miesiące”

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie 5. Załącznik nr 5 do SWZ , Projekt umowy §13 Kary umowne ust. 1 „Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:

a) w wysokości 3% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.”

Pragniemy podkreślić, że wysokość kary 3% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 2 Umowy za każdy dzień opóźnienia w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach jest bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miało wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. Wnosimy o zmianę wysokości kary umownej na 1%. Jednocześnie informujemy, iż pozostawienie treści SIWZ w takim brzmieniu narusza art. 5 kc, art. 58 § 1 i 2 kc. w zw. z art. 14 i 139 ustawy Pzp poprzez wprowadzenie zapisów godzących w elementarne zasady współżycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na zmniejszenie kary umownej do 1% miesięcznego wynagrodzenia brutto za każdy dzień zwłoki.

Pytanie 6. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy §1 Definicje ust. 23 „Obejście - udostępnione Zamawiającemu doraźnie rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji.”

W celu doprecyzowania definicji prosimy o potwierdzenie, że zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 2 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 2 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.

Pytanie 7. Załącznik nr 5 do SWZ , Projekt umowy §3 Infrastruktura ust. 3 „Zamawiający jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia Wykonawcy o wszelkich zmianach w Infrastrukturze mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.”

Prosimy o potwierdzenie, że jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową Wykonawca może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach uprzednio uzgodnionych przez Strony w Umowie. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy Stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu lub jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się uzasadnioną podstawą dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie 8. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy §2 Przedmiot Umowy ust. 5 „Zamawiający zastrzega sobie prawo do ograniczenia zamówienia w zakresie rzeczowym i ilościowym, co nie jest odstępniem od umowy, nawet w części. Zamawiający gwarantuje minimalną wartość zamówienia na poziomie 80% wynagrodzenia określonego w §4 ust. 3 umowy.”

Prosimy o usunięcie postanowienia §2 ust. 5 dot. możliwości ograniczenia zakresu zamówienia publicznego a przez to wprowadzenia możliwości jednostronnej zmiany umowy przez Zamawiającego, ponieważ uchybiają one zasadom zawierania i zmiany umowy w formie pisemnej i stoją w sprzeczności z zasadą swobody umów oraz obowiązkiem Zamawiającego w postaci jednoznacznego opisu przedmiotu zamówienia

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie postanowienia §2 ust. 5 umowy

Pytanie 9. Załącznik nr 2 do Umowy, Zakres świadczenia usług, [Użytkownicy]

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: Zamawiający potwierdza, 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.

Pytanie 10. Załącznik nr 2 do Umowy

Zamawiający w Załączniku nr 2 do Umowy określa strony jako Usługodawca i Usługobiorca. Prosimy o ujednoczenie Załącznika nr 2 względem Projektu Umowy w zakresie określenia stron.

Odpowiedź: Zamawiający dokona ujednoczenia załącznika względem umowy w zakresie określenia stron.

Pytanie 11. Załącznik nr 2 do Umowy, pkt I. Warunki brzegowe realizacji usług, Tabela, pkt 5 Czas usunięcia Awarii

Zamawiający w zapisach SIWZ i Umowy powołując się na wariant warunków pracy serwisu jako STANDARD. Ponieważ wskazana wartość nie odnosi się do czasów standardowych, informujemy, iż każda dodatkowa zmiana w celu dostosowania indywidualnych warunków brzegowych realizacji usług do oczekiwań Zamawiającego będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty.

W związku z powyższym prosimy o zmianę czasu usunięcia awarii z 24h na 48h.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną zmianę.

Pytanie 12. Załącznik nr 2 do Umowy, [Użytkownicy] pkt 1 „Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login: ..., hasło: ...) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego autentykację w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę pod adresem wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.”

W związku z postanowieniem §5 ust. 5 Projektu Umowy „Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi autentykację w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.” prosimy o wyrażenie zgody na przekazanie danych identyfikacyjnych (login, hasło) za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na przekazanie danych identyfikacyjnych (login, hasło) za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Pytanie 13. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy

Uprzejmie prosimy o weryfikację niniejszego załącznika, pod kątem odwołań do aktów prawnych. Według posiadanej wiedzy, część z powoływanych aktów prawnych posiada znowelizowane brzmienie, np. przepisów Ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1062).

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje weryfikacji załącznika nr 5 do umowy pod kątem odwołań do aktów prawnych.

Pytanie 14. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy §1 ust.13 „Awaria (błąd krytyczny) – oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.”

W związku z wolą zapewnienia jak najwyższych i ujednoczonych standardów obsługi klientów, Producent na podstawie dotychczasowych doświadczeń w świadczeniu usług serwisowych wprowadził nową definicję awarii. Stanowi ona odpowiedź na oczekiwania klientów wynikające z szerszego wykorzystania systemu w obszarze elektronicznej

dokumentacji medycznej. Mając na uwadze powyższe prosimy o zmianę definicji zgodnie z aktualnym brzmieniem: „Awaria – krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.” Przypominamy, że każda dodatkowa zmiana w celu dostosowania indywidualnych warunków świadczenia usług serwisowych będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty.

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje zmiany definicji awarii.

Pytanie 15. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy §1 Definicje ust. 11 „Błąd Aplikacji błędny wynik działania Aplikacji, polegający na zachowaniu się Aplikacji w sposób niezgodny z funkcjonalnością zawartą w Dokumentacji lub funkcjonalnością udostępnioną Zamawiającemu za pośrednictwem formularzy ekranowych i raportów zawartych w Aplikacji, oznaczający działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane, przez następujące okoliczności:...”

W związku z wolą zapewnienia jak najwyższych i ujednoliconych standardów obsługi klientów, Producent na podstawie dotychczasowych doświadczeń w świadczeniu usług serwisowych wprowadził nową definicję Błędu Aplikacji. Mając na uwadze powyższe prosimy o zmianę definicji zgodnie z aktualnym brzmieniem: „Błąd Aplikacji – powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:

- a) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
- b) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
- d) użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,
- f) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,
- g) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów,
- h) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
- i) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
- j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- k) uszkodzenia nośników danych,
- l) działanie wirusa komputerowego,
- m) wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
- n) niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, jak również brak należytego nadzoru eksploatacyjnego nad ww. programami,
- o) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to oprogramowanie, naruszające Licencję lub zgodne z udzieloną Licencją, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi nieudostępnionych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,
- p) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
- q) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
- r) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się

- informacji o błędach (dotyczy także logów),
- s) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Modułu,
 - t) użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej,
 - u) blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,
 - v) działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.”

Przypominamy, że każda dodatkowa zmiana w celu dostosowania indywidualnych warunków świadczenia usług serwisowych będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty.

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje zmiany ww. definicji.

Pytanie 16. Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt umowy §1 Definicje ust. 7 „Aplikacja – program komputerowy będący częścią składową (modulem) Oprogramowania Aplikacyjnego charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.”

W związku z wolą zapewnienia jak najwyższych i ujednoliconych standardów obsługi klientów, Producent na podstawie dotychczasowych doświadczeń w świadczeniu usług serwisowych wprowadził nową definicję Aplikacji. Mając na uwadze powyższe prosimy o zmianę definicji zgodnie z aktualnym brzmieniem: „Aplikacja (Moduł) –wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji.”. Przypominamy, że każda dodatkowa zmiana w celu dostosowania indywidualnych warunków świadczenia usług serwisowych będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty.

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje zmiany ww. definicji.

Jednocześnie, zgodnie z art. 284 ust.3 dokonuje zmiany terminu składania ofert.

Nowy termin składania ofert: 2.08.2021r. godz. 9.00

Otwarcie ofert: 2.08.2021r. godz. 9.30

DYREKTOR
Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego
im. Marii Skłodowskiej-Curie w Zgierzu
Agnieszka Jóźwik
podpis na oryginale

Otrzymują:

a/a PN/XXIII/2021

Publikacja:

https://platformazakupowa.pl/pn/szpital_zgierz