



**Centrum Zdrowia
Dziecka i Rodziny**

Im. Jana Pawła II w Sosnowcu Sp. z o.o.

Sosnowiec, dnia 31.12.2024 r.

WYJAŚNIENIA DO TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie art. 275 ust. 1 ustawy Pzp) na:

„Opieka serwisowa i nadzór autorski nad systemem Mediqus firmy Gabos Software Sp. z o.o.” Nr postępowania: (PZ/28/2024) Platforma zakupowa: ID 1037867

Działając w trybie art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2024.1320 t.j.), zwanej dalej „ustawą Pzp” Zamawiający przekazuje treść zapytań z dnia 30.12.2024 r. wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie nr 1

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 24.12 na pytanie nr 2. Dotyczy par. 3 ust. 2 Załącznika nr 8 -Projektu Umowy.

Prosimy o rozpatrzenie odpowiedzi na ww. pytanie. Zbyt duża ilość osób uprawnionych do zgłoszeń wprowadza niepotrzebny zamęt i nieporządek. Prosimy o ograniczenie osób upoważnionych do wykonywania zgłoszeń do 15 osób.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie ograniczenia liczby osób uprawnionych do 15 i wprowadza zmianę zapisów par 3 ust 2 Załącznika nr 8-Projektu umowy.

Pytanie nr 2

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 24.12 na pytanie nr 8. Dotyczy par. 10 ust. 3 Załącznika nr 8 - Projektu Umowy.

Prosimy o rozpatrzenie odpowiedzi na ww. pytanie. Pozostawienie zapisów umowy w obecnym zakresie powoduje znaczące zwiększenie odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy do granicy rentowności umowy. Zapis ten znacząco utrudnia skalkulowanie oferty, jeżeli tego zadania nie uniemożliwia. Prosimy o ograniczenie odpowiedzialności do strat rzeczywistych, nie więcej jednak niż do kwoty netto stanowiącej równowartość sześciokrotności miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy netto określonego w § 8 ust. 1 Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę i koryguje zapis par 10 ust 3 Załącznika nr 8-Projektu umowy.

Pytanie nr 3.

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 24.12 na pytanie nr 12. Dotyczy Załącznika nr 2a i 2b.

Prosimy o rozpatrzenie odpowiedzi na ww. pytanie. Uważamy, że brak jasno określonych procedur zgłoszeń może utrudnić skuteczną współpracę pomiędzy Stronami i opóźnić proces rozwiązywania ewentualnych problemów. Prosimy o ponowne rozważenie możliwości wprowadzenia do umowy zapisów dotyczących sposobu składania zgłoszeń, np. poprzez e-mail, telefon lub dedykowany portal. Ustalenie konkretnych kanałów komunikacji pozwoli nam na szybką i efektywną wymianę informacji oraz zapewni przejrzystość procesu zgłaszania i rozwiązywania problemów.

W związku z powyższym wnioskujemy o rozbudowę Załącznika nr 2a i 2b o poniższe zasady dokonywania zgłoszeń serwisowych:

1. „Usługi Opieki Technicznej są realizowane przez Wykonawcę zgodnie z warunkami określonymi w

Umowie.

2. Zamawiający zobowiązany jest do dokonywania zgłoszeń serwisowych dotyczących Awarii, Błędów lub Usterek w jeden z następujących sposobów:

- a) poprzez dedykowany serwis www: <https://bok.gabos.pl>,
- b) telefonicznie na numer telefonu Wykonawcy: +48 32 661 00 61."

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zapisów dotyczących procedury zgłoszeń i zmienia zapisy Załącznika nr 2a i 2b.

Pytanie nr 4.

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 24.12 na pytanie nr 17. Dotyczy Załącznika nr 2a i 2b, pkt. 2.7.

Prosimy o rozpatrzenie odpowiedzi na ww. pytanie. Wykonawca zastrzega sobie prawo do nie wyrażenia zgody na propozycje zmian w systemie przedstawione przez klienta, jeśli okaże się, że są one niezgodne z architekturą rozwiązania lub mogą negatywnie wpłynąć na jego stabilność. Jest to bezdyskusyjne prawo Wykonawcy, a tym samym producenta oprogramowania, do rozbudowy systemu według samodzielnie przyjętych założeń.

Dodatkowo, wnioskujemy o uzupełnienie zapisu o informację, że ewentualna realizacja indywidualnej zmiany w systemie będzie się odbywać na podstawie uprzedniej wyceny oraz po jej zaakceptowaniu przez Zamawiającego oraz w terminie określonym przez Wykonawcę. Powyższe zdanie stanowi jedynie doprecyzowanie przedstawionego w SOPZ przez Zamawiającego zastrzeżenia, że „zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym”.

Prosimy ponownie o wprowadzenie do pkt. 2.7 zmian, o poniższej treści:

„2.7. gotowości przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian w Systemie Mediquis objętego Umową (propozycji jego udoskonalień, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian w Systemie Mediquis w odniesieniu do dodania nowej funkcjonalności, z zastrzeżeniem braku wyrażenia zgody przez Wykonawcę na wykonanie zmiany, jeżeli będzie ona niezgodna z architekturą rozwiązania lub może negatywnie wpłynąć na stabilność oprogramowania. Realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres Umowy, zgłoszenia żądania zmian należy dokonywać przez Help-Desk, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym, w tym ewentualna realizacja indywidualnej zmiany w systemie będzie się odbywać na podstawie uprzedniej wyceny oraz po jej zaakceptowaniu przez Zamawiającego oraz w terminie określonym przez Wykonawcę;”

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zmiany i dokonuje korekty zapisów pkt. 2.7 Załącznika nr 2a i 2b.

Pytanie nr 5.

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 23.12 na pytanie nr 33. dla Awarii - do 8 (ośmiu) godzin w dni robocze w godzinach 08:00 - 16:00;”

Prosimy o rozpatrzenie odpowiedzi na ww. pytanie. Zmiana czasu reakcji i naprawy „Awarii” na godziny 24/7/265 rodzi przewidywania co do zwiększenia pracochłonności i kosztochłonności serwisu i może przełożyć się na przygotowywaną Zamawiającemu ofertę. Prosimy o przywrócenie czasu reakcji i naprawy „Awarii” sprzed zmiany i potwierdzenie, że czas reakcji i naprawy jest realizowany w dniach i godzinach roboczych, tj.

„5. Czas reakcji Wykonawcy w ramach Usługi Serwisu wynosi:
oraz

„8. Czas naprawy Wykonawcy w ramach Usługi Serwisu wynosi:
8.1. dla Awarii - do 8 (ośmiu) godzin w dni robocze;”

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy dotyczące czasu reakcji na awarię 2 h i czasu naprawy awarii 8 h.

Pytanie nr 6.

Dotyczy: Pytanie do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 23.12 na pytanie nr 30 i 31. Dotyczy Załącznika nr 2a i 2b, pkt. 2.6 i 2.16.

Wyjaśnienia przez Zamawiającego zapisów: „bieżącego optymalizowania konfiguracji Systemu, uwzględniającego potrzeby Zamawiającego” oraz „zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu” wykraczają znacząco poza zakres opieki technicznej. Prosimy o potwierdzenie, że przez zapis pkt. 2.6 oraz 2.16 Zamawiający rozumie okresową weryfikację konfiguracji Systemu w określonych przez Zamawiającego obszarach funkcjonalnych/modułach Systemu. Weryfikacja ta będzie następowała w porozumieniu z Zamawiającym i na jego wniosek w ramach godzin przewidzianych na Doradztwo Techniczne, które zostało zdefiniowane w pytaniu poniżej. **Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że przez zapis pkt. 2.6 oraz 2.16 Zamawiający rozumie okresową weryfikację konfiguracji Systemu w określonych przez Zamawiającego obszarach funkcjonalnych/modułach Systemu i weryfikacja ta będzie następowała w porozumieniu z Zamawiającym i na jego wniosek w ramach godzin przewidzianych na Doradztwo Techniczne, które zostało zdefiniowane w pytaniu poniżej.**

Pytanie nr 7.

Dotyczy: Załącznika nr 2a i 2b oraz Załącznik nr 8 – Projekt Umowy.

Zamawiający nie wprowadził do Projektu umowy zapisów doprecyzowujących dotyczących Doradztwa Technicznego. Uważamy, że brak jasno określonych procedur zgłoszeń może utrudnić skuteczną współpracę pomiędzy Stronami i opóźnić proces rozwiązywania ewentualnych problemów. W związku z powyższym wnioskujemy o rozbudowę Załączników 2a i 2b o poniższe zapisy dotyczące zasad realizacji Doradztwa Technicznego, zgodnie z wprowadzoną do Projektu umowy definicją „Doradztwa Technicznego”:

„1. Usługa Doradztwa Technicznego świadczona jest w ramach Usługi Serwisu.

2. Usługa Doradztwa Technicznego obejmuje usługi konsultacji i porad w zakresie eksploatacji Systemu Mediquis, co do zagadnień informatycznych i merytorycznych związanych z użytkowaniem Systemu Mediquis.

3. Łączny wymiar usług Doradztwa Technicznego w miesięcznym okresie rozliczeniowym nie przekroczy 3 (trzech) roboczogodzin.

4. Niewykorzystane godziny Doradztwa Technicznego w miesięcznym okresie rozliczeniowym przechodzą na następny okres rozliczeniowy (rozliczanie w okresie dwumiesięcznym).

5. Usługi Doradztwa Technicznego świadczone są przez Wykonawcę wyłącznie za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon, poczta elektroniczna) lub za pośrednictwem łącz transmisji danych (technologia zdalnego pulpitu).

6. Strony postanawiają, że w przypadku przekroczenia w danym miesiącu przez Zamawiającego limitu godzin określonego dla Doradztwa Technicznego, Wykonawca może - na żądanie Zamawiającego - świadczyć w dalszym ciągu usługi Doradztwa Technicznego, z tym zastrzeżeniem, że takie usługi traktowane będą jako dodatkowe usługi wykraczające poza zakres Usług Opieki Technicznej. Podstawą ich rozliczenia będzie stawka godzinowa wynosząca 240,00 zł (słownie: dwieście czterdzieści złotych, 00/100) netto + podatek VAT za każdą rozpoczętą roboczogodzinę wykonywania tych usług.”

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zmiany i dokonuje wprowadza pkt. 15 do Załącznika nr 2a i 2b.

Pytanie nr 8.

Dotyczy: Załącznik nr 8 – Projekt umowy, par. 17 ust. 9

Załącznik nr 2a i 2b stanowi integralną część umowy. Prosimy o ich dodanie jako załączników do Projektu umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający akceptuje wniosek Wykonawcy i dodaje do Załącznika nr 8 Projektu umowy Załącznik 2a i 2b jako integralne części umowy, stanowiące opis przedmiotu zamówienia dla Pakietu nr 1 i Pakietu nr 2.