



**SZPITALE  
TCZEWSKIE SA**

## OGŁOSZENIE

### Odpowiedzi do zapytań, do postępowania 17/PN/2015

Z dnia: **31-08-2015**

Nazwa (firma) Zamawiającego

**SZPITALE TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA**

Adres Zamawiającego

UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW. TEL. 58.777.66.73, FAX 58.531.38.30, www.szpitaletczewskiesa.pl

**Pytanie 1.** SIWZ / Opis przedmiotu zamówienia / „Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Szpitali Tczewskich S.A.”

Ponieważ Zamawiający w Wykazie Aplikacji objętych usługami serwisowymi ujął również aplikacje Impuls – prosimy o modyfikację opisu przedmiotu zamówienia na:

Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A oraz o uwzględnienie powyższej zmiany w pozostałych zapisach SIWZ.

**Odpowiedź: Ilekroć w tytule postępowania i pozostałych zapisach SIWZ, o charakterze tytułowym, pojawi się nazwa oprogramowania aplikacyjnego „Eskulap” należy rozumieć, iż chodzi także o oprogramowanie „IMPULS”, zgodnie z przedmiotem zamówienia opisanym w załączniku nr 4 do SIWZ.**

**Pytanie 2.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / Zasady świadczenia usług serwisowych / Punkt 8 / „W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:

- błąd Aplikacji,
- awaria,
- zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
- zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
- zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
- zapotrzebowanie zacytowania umowy z NFZ,
- zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
- zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
- zapotrzebowanie na usługę odpłatną”

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie **Zapytania Handlowego** jako kolejnego szczególnego rodzaju zgłoszenia serwisowego, którego ewidencja w HD, służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, jego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści zgłoszenia?

**Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza, z zastrzeżeniem, iż powyższy zapis nie może powodować podwyższenia wynagrodzenia Wykonawcy w zakresie objętym niniejszym postępowaniem, ani rodzić żadnych dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.**

**Pytanie 3.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / Zasady świadczenie usług serwisowych / Punkt 8 / „W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:

- błąd Aplikacji,
- awaria,
- zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
- zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
- zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
- zapotrzebowanie zacytowania umowy z NFZ,
- zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
- zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
- zapotrzebowanie na usługę odpłatną.”

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie **Nowej funkcjonalności** jako kolejnego szczególnego rodzaju zgłoszenia serwisowego, którego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści zgłoszenia a który jest konsekwencją subskrybowania usługi Nadzoru Autorskiego?

**Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza z zastrzeżeniem, iż powyższy zapis nie może powodować podwyższenia wynagrodzenia Wykonawcy w zakresie objętym niniejszym postępowaniem, ani rodzić żadnych dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.**

**Pytanie 4.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / Zasady świadczenie usług serwisowych.

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie punktu 12 o treści:

„Każde zgłoszenie obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może rozdzielić takie zgłoszenie na kilka zgłoszeń” Celowość tych działań jest uzasadniona odpowiednim doborem Konsultanta do zgłoszonego problemu oraz jak najszybszą obsługą zgłoszonego zapotrzebowania.

## **Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza**

**Pytanie 5.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / Zasady świadczenie usług serwisowych / Punkt 11/ „Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:

- przyjęte,
- odrzucone,
- duplikat,
- do uzupełnienia,
- usterka programistyczna,
- zakończone,
- zamknięte.”

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dopisanie kolejnych statusów **Anulowane** i **Odroczone**? Dodatkowe statusy pozwolą klarownie ocenić Państwa decyzje wpisane w zgłoszeniu oraz uprościć procedurę oczekiwania na Państwa stanowisko.

## **Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza**

**Pytanie 6.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / II. Warunki brzegowe realizacji usług / pkt. 7. „Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania”.

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku usług wynikających z zamówień indywidualnych terminy realizacji będą każdorazowo uzgadniane doraźnie. W przeciwnym razie termin realizacji, implikowałby realizację zgłoszeń w trybie pilnym, co zdecydowanie podnosiłoby wycenę zamawianych usług.

## **Odpowiedź: Postępować zgodnie ze SIWZ. Wskazane terminy dotyczą przedmiotu zamówienia.**

**Pytanie 7.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych / Punkt 4 Nadzór Eksploatacyjny / „W obrębie usługi Zamawiający nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt

serwisowych w miesiącu, w wymiarze 8h każda.”

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający wyraża zgodę, aby w zakresie usługi Nadzoru Eksploatacyjnego wizyta Konsultanta w siedzibie Zamawiającego wynosiła 7h a nie 8h, co jest spowodowane krótszym wymiarem czasu pracy obowiązującym w Służbie Zdrowia (Ustawa z 24 sierpnia 2007 r.).

### **Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza**

**Pytanie 8.** Załącznik Nr 4 do SIWZ / III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych / Punkt 4 Nadzór Eksploatacyjny / „....Przedmiotem usług może być szereg prac o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym wyszczególnionych poniżej z wyłączeniem motoru bazy danych:....”.

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie zapisu, że Usługi świadczone w ramach dni serwisowych w okresie obowiązywania umowy mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie?

### **Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza**

**Pytanie 9.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / §2 Definicje / Punkt 5/ „Autor – Politechnika Poznańska z siedzibą w Poznaniu ul. Piotrowo 2, 60-965, w odniesieniu do systemu „ESKULAP” oraz Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych S.A. z siedzibą w Chorzowie ul. Gałeczki 6, 41-506 Chorzów w odniesieniu do „ESKULAP ADMINISTRACJA”.

W związku z przeniesieniem praw autorskich systemu Eskulap prosimy o zmianę danych w zakresie Autora oprogramowania Eskulap z „Politechnika Poznańska” na „RightSoft Sp. z o.o. Pragniemy poinformować, że w obecnym stanie faktycznym na rynku nie istnieje żaden potencjalny wykonawca mogący wziąć udział w przedmiotowym postępowaniu. Jedynym podmiotem dysponującym prawami autorskimi do systemu „Eskulap” upoważnionym do udzielania w jego zakresie licencji jest firma RightSoft Sp. z o.o. Prosimy również o zmianę z ESKULAP ADMINISTRACJA na Impuls zgodnie z nomenklaturą określoną przez Zamawiającego w wykazie aplikacji.

### **Odpowiedź:**

**Dot. autora: Zamawiający dokona zmiany na etapie podpisywania umowy z wybranym Wykonawcą**

**Dot. zmiany nomenklatury w wykazie aplikacji. Zamawiający wyraża zgodę**

**Pytanie 10.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / §2 Definicje / Punkt 11 / Błąd aplikacji/ Ponieważ Zamawiający wskazuje zapotrzebowanie na zgłaszanie błędów aplikacji, dlatego prosimy o uszczegółowienie przyjętej definicji poprzez dodanie zapisu, nadając odpowiednie brzmienie:

„Błąd Aplikacji – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji

wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:

- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem
- b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
- d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
- f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskiety, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
- g) nieautoryzowana przez USŁUGODAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
- h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- i) działanie wirusa komputerowego,
- j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez USŁUGODAWCĘ,
- k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez USŁUGODAWCĘ,
- l) wszelkie działania USŁUGOBIORCY lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
- m) wszelkie działania USŁUGOBIORCY lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
- n) działanie Siły Wyższej,
- o) niewykonanie przez USŁUGOBIORCĘ opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
- p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez USŁUGOBIORCĘ i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- q) niezastosowanie się USŁUGOBIORCY do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez USŁUGODAWCĘ,
- r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na USŁUGOBIORCĘ postanowieniami umowy licencyjnej.”

**Odpowiedź: Zamawiający dokona zmiany na etapie podpisywania umowy z**

## wybranym Wykonawcą

**Pytanie 11.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / §14 Kary umowne / Punkt A / „Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:

- a) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.”

Prosimy o zmianę wysokości kary z 1% na 0,1% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §5 ust. 2 za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach ponieważ zaproponowana wartość jest bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. 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 zmianę kary umownej, j.w. z 1% do 0,1%. Zamawiający jednocześnie zwraca uwagę, iż usługa świadczona jest dla placówki służby zdrowia, gdzie przepływ informacji i opieka nad systemem informatycznym ma zasadnicze znaczenie i niekiedy decyduje o życiu.**

**Pytanie 12.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / §14 Kary umowne / Punkt B / „Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:

- b) w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.”

Prosimy o zmianę wysokości kary z 5% na w wysokości 5‰ miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach ponieważ zaproponowana wartość w stosunku do kary wyrażonej w dniach jest nie współmierna i bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. 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 zmianę kary umownej, j.w. z 5% do 0,5%. Zamawiający jednocześnie zwraca uwagę, iż usługa świadczona jest dla placówki służby zdrowia, gdzie przepływ informacji i opieka nad systemem informatycznym ma zasadnicze znaczenie i niekiedy decyduje o życiu.**

**Pytanie 13.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / §14 Kary umowne / Punkt C / „za nieuzasadnione zerwanie niniejszej umowy, przez co rozumie się także opóźnienie w jej realizacji, o którym mowa w pkt. a) i b) powyżej, **przekraczające 14 dni kalendarzowych**, kara umowna stanowić będzie różnicę pomiędzy całkowitym wynagrodzeniem wykonawcy brutto określonym w §5 ust. 3, pkt. a) Umowy a łącznym

wynagrodzeniem zapłaconym WYKONAWCY do dnia zerwania Umowy.”

Prosimy o odstąpienie od zapisu ponieważ zapis ten powoduje iż Wykonawca może być podwójnie ukarany za to samo przewinienie, co zasadniczo będzie miała wpływ na koszty, jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. 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 współzycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

**Odpowiedź: Postępować zgodnie ze SIWZ. Zapis Par. 14 ust. 1, pkt c), o którym mowa dotyczy opcji zerwania umowy, gdzie po terminie od którego umowa zostanie zerwana nie mają zastosowania zapisy pktów a) i b). Nie zachodzi zatem przesłanka podwójnego naliczania kar. Do 14 dni mogą zostać naliczone kary na mocy pktów a) i b), po tym terminie Zamawiający może uznać, iż nastąpiło nieuzasadnione zerwanie umowy, naliczać karę umowną wyszczególnioną w pkt. c). Kary te mają zastosowanie wymienne.**

**Pytanie 14.** Załącznik Nr 5 do SIWZ / Umowa na świadczenie usług / § 15 pkt. 3 „ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:

b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny rażąco sposób naruszy jej postanowienia, w terminie 7 dni.”

Prosimy o uszczegółowienie jakie sytuacje Zamawiające uznaje za rażąco nierzetelne bądź wyrażenie akceptacji, że sytuacja taka ma miejsce w przypadku gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w § 14 ust. 1 przekroczy 200% wartości miesięcznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 5 ust. 3b Umowy.

**Odpowiedź: Propozycja wskazana przez Wykonawcę stoi w sprzeczności z zapisami umowy dotyczącymi kar umownych. Kary umowne wynikające z zapisów umowy dotyczące okresu do 14 dni są jedynie częścią 200% miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy. Zastosowanie takiego zapisu nie miałyby zatem sensu. Zamawiający za rażąco nierzetelne uzna wszelkie sytuacje wynikające z umyślnego działania Wykonawcy, które stoją w sprzeczności z zapisami umownymi, lub sytuacje stojące w sprzeczności z zapisami umowy nie wynikające z umyślnego działania Wykonawcy, które powtórzą się mimo uzasadnionego upomnienia ze strony Zamawiającego.**

**Pytanie 15.** SIWZ pkt V. 2. Ponieważ Zamawiający w Wykazie Aplikacji objętych usługami serwisowymi ujął również aplikacje oprogramowania Impuls prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający uzna warunek posiadania wiedzy i doświadczenia za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże się wykonaniem min. 1 usługi serwisu i konserwacji wraz

z nadzorem autorskim oprogramowania Eskulap oraz Impuls w ramach jednej umowy.

**Odpowiedź: warunek powyższy zostanie spełniony jeśli wykonawca wykaże się zrealizowaniem lub realizowaniem minimum 1 usługi w zakresie odpowiadającym przedmiotowi zamówienia, o czym mowa w cz. V, pkt. 2 SIWZ oraz w cz. VI, pkt. 1, ppkt.a)**

**Pytanie 16.** SIWZ pkt VI. 1) b). Ponieważ Zamawiający w Wykazie Aplikacji objętych usługami serwisowymi ujął również aplikacje oprogramowania Impuls, którego producentem jest firma BPSC, która nie ma praktyki nadawania świadectw/certyfikatów potwierdzających indywidualne kompetencje osób w zakresie znajomości/administracji poszczególnych aplikacji, jedynym podobnym dokumentem zaświadcującym o takich kompetencjach jest „CERTYFIKAT AUTORYZOWANEGO PARTNERA WDROŻENIOWEGO FIRMY BPSC” przyznawany na dany okres podmiotom.

W związku z powyższym prosimy o potwierdzenie, że załączenie do oferty dokumentów, z których będzie wynikało, że Wykonawca jest autoryzowanym partnerem producenta oprogramowania, i że jest uprawniony do świadczenia usług wdrożeniowych oraz serwisowych będzie wystarczające do uznania powyższego warunku za spełniony.

**Odpowiedź. Zamawiający wymaga dokumentów wskazanych w cz. VI. Pkt 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 SIWZ. Zamawiający nie wymaga dołączania do oferty wskazanych przez Wykonawcę w pytaniu dokumentów. Zamawiający wymaga załączenia do oferty wykazu, o którym mowa w cz. VI, pkt. 1, ppkt b) SIWZ, w którym Wykonawca ma obowiązek wykazać osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje. Zamawiający wyraża zgodę, aby w wykazie przedstawić osoby posiadające certyfikat, wskazany w pytaniu.**

**Pytanie 17.** SIWZ pkt XXIV oraz Załącznik nr 1 do SIWZ pkt 7. Zamawiający informuje: „Zamawiający nie dopuszcza udziału podwykonawców, z uwagi na charakter zamówienia”. Jednocześnie z zapisów umowy wynika, że w szczególnych sytuacjach Zamawiający dopuszcza partycypowanie w realizacji przedmiotu umowy Autora. Uprzejmie prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza udział w realizacji zamówienia podwykonawców w zakresie przewidzianym w Umowie.

**Odpowiedź: Zamawiający nie traktuje Autora jako podwykonawcy.**