

Iłża, 24.01.2024r

Zamawiający:

Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów
Opieki Zdrowotnej Szpital w Iłży
ul. Bodzentyńska 17
27-100 Iłża

Wykonawcy
wg rozdzielnika

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie podstawowym pn: „Świadczenie usług nadzoru oraz serwisu dla systemu Medicus online dla SPZZOZ Szpital w Iłży”.

Numer referencyjny: **DZP-01-2024**

Zamawiający na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019r Prawo zamówień publicznych (Dz.U z 2021 r. poz. 1129 ze zm.) odpowiada na następujące pytania Wykonawców:

Pytanie nr 1 SWZ, Część XVI, załącznik nr 2 do SWZ, rozdział III, pkt 3)

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza podpisanie umowy w formie elektronicznej, tj. kwalifikowanym podpisem elektronicznym, które to jest równoważny w skutkach z podpisaniem umowy w formie pisemnej (podpisanie własnoręcznym podpisem).

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza podpisanie umowy w formie elektronicznej, tj. kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Pytanie nr 2 SWZ, Część XVIII, załącznik nr 2 do SWZ, rozdział III, pkt 7), załącznik nr 9 do SWZ §13

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający nie będzie uznawał za podwykonawcę współpracowników Wykonawcy, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, z którymi Wykonawca jest powiązany stałymi umowami o współpracy lub innymi umowami cywilnoprawnymi o stałym charakterze. Wykonawca korzysta z zasobów własnych w ramach, których część personelu jest zatrudniona na umowach B2B lub innych cywilnoprawnych.

Odpowiedź: Podwykonawcą na gruncie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 1605 z późn. zm.) – zwana dalej „ustawą PZP”, jest podmiot, z którym została zawarta umowa o podwykonawstwo. Przez tę umowę należy rozumieć (zgodnie z treścią art. 7 pkt 27 ustawy PZP) umowę w formie pisemnej o charakterze odpłatnym, zawartą między wykonawcą a podwykonawcą; w przypadku zamówienia na roboty budowlane innego niż zamówienie w dziedzinach obronności i bezpieczeństwa, także umowę między podwykonawcą a dalszym podwykonawcą lub między dalszymi podwykonawcami, na mocy której odpowiednio podwykonawca lub dalszy podwykonawca, zobowiązuje się wykonać część zamówienia. Zamawiający nie może z góry potwierdzić okoliczności, o której mowa w pytaniu.

Pytanie nr 3 Załącznik nr 1 do SWZ / umowy, definicje, dysfunkcja

Prosimy o potwierdzenie, że z definicji Dysfunkcji wyłącza się sytuacje spowodowane przez następujące okoliczności:

a) zastosowanie Systemu w sposób niezgodny z przeznaczeniem

- b) zastosowanie Systemu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
- d) użytkowanie Systemu na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Systemu 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: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
- g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Systemu,
- h) użytkowanie Systemu w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- i) działanie wirusa komputerowego,
- j) wdrożenia Systemu wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
- k) niewłaściwa parametryzacja Systemu oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
- l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w System,
- m) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym System został zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji
- n) działanie Siły Wyższej,
- o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych przez Wykonawcę Uaktualnień Systemu
- p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Systemu przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Systemu mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Systemu lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
- r) użytkowanie Systemu ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza powyższe.

Pytanie nr 4 Załącznik nr 1 do SWZ / umowy, definicje, Załącznik nr 9 do SWZ, §1 ust. 2.

Prosimy o dodanie do treści Opisu Przedmiotu Zamówienia poniższych definicji:

- Godziny Robocze – godziny od 07:00 do 18:00 w każdym Dniu Roboczym
- Dzień Roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy
- Zdalny Dostęp – analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.
- Czas reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia Dysfunkcji Wykonawcy przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę rozpoczęcia prac naprawczych w godzinach pracy serwisu.
- Zgłoszenie serwisowe - informacja przekazana Wykonawcy przez Zamawiającego z wykorzystaniem dedykowanego narzędzia HelpDesk. Przyjmowanie zgłoszeń następuje poprzez narzędzie Helpdesk dostępne pod adresem www:, zgodnie z regulaminem dostępnym na

stronie Wykonawcy, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą Telefonu serwisowego pod nrbądź e-maila:.....

- HelpDesk - narzędzie do komunikacji Stron w zakresie realizacji Umowy
- Użytkownik – podmiot, któremu udzielono Licencji Użytkownika, Zamawiający.
- Licencja Użytkownika – udzielone Użytkownikowi prawo do eksploatacji Programu na warunkach w określonych w Warunkach Licencyjnych.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę. Zapisy zostaną dodane.

Pytanie nr 5 Załącznik nr 1 do SWZ / umowy, ZAKRES USŁUGI SERWISU OPROGRAMOWANIA I USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO, pkt 5

Zamawiający specyfikuje, że usługa Serwisu Oprogramowania nie obejmuje: (...) rozliczeń z NFZ- z wyjątkiem pakietu wsparcia merytorycznego w zakresie rozliczeń NFZ (5h/1mc).

Prosimy o wyjaśnienie czy powyższe 5 godzin w zakresie wsparcia merytorycznego jest równoznaczne z wymiarem pakietu godzin opieki serwisowej objętych niniejszym postępowaniem, który będzie stanowił ilość godzin wskazanych przez Wykonawcę w formularzu ofertowym (zgodnie z kryterium oceny ofert – minimum 5), czy jest to dodatkowy pakiet godzin Usług, który należy wkalkulować w wartość oferty.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że wsparcie merytoryczne w zakresie rozliczeń NFZ jest równoznaczne z 5 godzinami Usług Serwisowych.

Pytanie nr 6 Załącznik nr 1 do SWZ / umowy, 3. PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH, pkt. 7

Prosimy o potwierdzenie, że wszystkie czasy usunięcia Dysfunkcji określone są w Godzinach Roboczych.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 7 Załącznik nr 1 do SWZ / umowy, 3. PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH 3, pkt. 11

Prosimy o zmianę zapisu, w którym to koszt każdego dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będzie liczony jako równowartość 4 godzin usług serwisowych. Pozostawienie zapisu dotyczącego kosztu dojazdu do siedziby Zamawiającego wynoszącego równowartość 0,5 godziny usług serwisowych nie pokrywa kosztów dojazdu, które będzie zobowiązany ponieść Wykonawca. Prosimy również o zmianę zapisu o minimalnym czasie świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Użytkownika, który wynosi cztery godziny usług.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną zmianę zapisu. Zapisy zostaną zmodyfikowane w sposób następujący: Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym koszty każdego dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godzin usług serwisowych. Zamawiający nie jest w stanie określić minimalnego czasu świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Użytkownika.

Pytanie nr 8 załącznik nr 1 do SWZ / umowy, 4. WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO pkt 3, załącznik nr 9 do SWZ, §7 ust. 6

Zwracamy uwagę, że Załącznik nr 10 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych nie zawiera załączników w związku z powyższym prosimy o potwierdzenie, że lista osób upoważnionych oraz jej aktualizacja podczas realizacji umowy będzie mogła zostać przekazana na adres email osób wskazanych w załączniku nr 9 do SWZ §7 ust. 4.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 9 załącznik nr 1 do SWZ / umowy, 4. WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO pkt 13

Zamawiający wymaga aby zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone było z siedziby Wykonawcy w Dni Robocze w Godzinach Roboczych. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający akceptuje zdalne połączenie poza siedzibą Wykonawcy jednak odpowiednio zabezpieczone za pomocą odpowiednich środków bezpieczeństwa (technicznych i organizacyjnych) stosowanych przez Wykonawcę. Należy podkreślić, że miejsce wykonywania usługi nie ma znaczenia w świadczeniu zdalnych usług informatycznych.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 10 załącznik nr 1 do SWZ / umowy, 5. POMOC TELEFONICZNA

Prosimy o potwierdzenie, że pomoc telefoniczna będzie każdorazowo ewidencjonowana w narzędziu HelpDesk.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 11 Załącznik nr 9 do SWZ, §3 ust. 3

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający udostępni Wykonawcy regulaminy oraz inne akty prawne wiążące się z zakresem świadczonych przez Wykonawcę usług przez podpisaniem umowy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 12 Załącznik nr 9 do SWZ, §4 ust. 2.

Zamawiający specyfikuje zapis odnoszący się do godzin serwisowych(...) *a w zakresie obsługi serwisowej do wyczerpania ilości roboczogodzin jeżeli nastąpi to wcześniej*. Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z zapisem Załącznika nr 1 do SWZ / umowy ust 3. PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH pkt 15 w przypadku wyczerpania ilości roboczogodzin objętych przedmiotem zamówienia usługi serwisowe do oprogramowania objętego niniejszym postępowaniem będą świadczone i fakturowana wg aktualnych stawek Wykonawcy na podstawie odrębnych wycen.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 13 Załącznik nr 9 do SWZ, §9 ust. 3.

Prosimy Zamawiającego o skrócenie terminu płatności z 60 dni do 30 dni od daty dostarczenia do Zamawiającego wystawionej zgodnie z postanowieniami umownymi i przepisami prawa faktury VAT. Powszechną praktyką w świadczeniu usług jest stosowanie 30-dniowego terminu płatności.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym zakresie.

Pytanie nr 14 Załącznik nr 9 do SWZ, § 9 ust. 8.

Prosimy o zgodę na dodanie poniższych zapisów w zakresie wystawiania ustrukturyzowanych FV:

1. „Wykonawca może wystawiać ustrukturyzowane faktury elektroniczne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666, dalej – „Ustawa o Fakturowaniu”).
 2. W przypadku wystawienia faktury, o której mowa w ust. 1, Wykonawca jest obowiązany do wysłania jej do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (dalej – „PEF”), podając numer PEPPOL (NIP)
 3. Wystawiona przez Wykonawcę ustrukturyzowana faktura elektroniczna winna zawierać elementy, o których mowa w art. 6 Ustawy o Fakturowaniu, a nadto faktura ta, lub załącznik do niej musi zawierać numer Umowy i zamówienia, których dotyczy.
-

4. Za chwilę doręczenia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej uznawać się będzie chwilę wprowadzenia prawidłowo wystawionej faktury, zawierającej wszystkie elementy, o których mowa w ustępie powyżej, do konta Zamawiającego na PEF, w sposób umożliwiający Zamawiającemu zapoznanie się z jej treścią.

Uzasadnienie: Na podstawie aktualnych przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno – prywatnym (Dz. U. 2020, poz. 1666) na Zamawiających zostały nałożone obowiązki związane z odbieraniem od Wykonawcy faktur elektronicznych za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę, zapisy zostaną dodane.

Pytanie nr 15 Załącznik nr 9 do SWZ, Projekt Umowy, § 10 ust. 6.

Prosimy o dostosowanie postanowienia do zakresu przedmiotu zamówienia poprzez wykreślenie zapisu o usługach wdrożeniowych i gwarancyjnych, których nie obejmuje przedmiotowe postępowanie.

Odpowiedź: Odpowiednie zapisy zostaną zmodyfikowane.

Pytanie nr 16 Załącznik nr 9 do SWZ, Projekt Umowy, §12

1. Ust. 1 lit. a) Kary umowne i odstąpienie od Umowy to zobowiązanie symetryczne, prosimy o dodanie do postanowień umowy zapisów uprawniających Wykonawcę do naliczenia tożsamyh kar umownych za odstąpienie przez Wykonawcę od Umowy z przyczyn leżących po Stronie Zamawiającego oraz za odstąpienie przez Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po Stronie Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy bez zmian.

2. Ust. 1 lit. b) i c): Prosimy o zmianę podstawy naliczania kar umownych na: do wysokości miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §9 ust. 2. W ocenie Wykonawcy kary naliczane od całości wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy jest nieadekwatne do wysokości danego niespełnienia świadczenia umowy w zakresie usług.

Wykonawca zwraca uwagę, iż zgodnie z obowiązującymi zasadami prawa i przyjętym orzecnictwem kara umowna nie może pozostawać w dysproporcji, być nieproporcjonalna w stosunku do wielkości realizowanej części zamówienia. Uznany jest pogląd, że o rażącym wygórowaniu kary umownej świadczy stosunek, w jakim do siebie pozostają dochodzona kara umowna i spełnione z opóźnieniem świadczenie. Ponadto Wykonawca zwraca uwagę, że w doktrynie i orzecnictwie uznaje się, że w sytuacji, gdy kara umowna równa się bądź zbliżona jest do wysokości wykonanego z opóźnieniem zobowiązania, można ją uważać za rażąco wygórowaną.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy bez zmian.

3. Z uwagi na fakt, że kary umowne naliczane są z tytułu zwłoki wykonawcy, a zgodnie z art. 471 kodeksu cywilnego niezbędną przesłanką dochodzenia kary umownej jest tylko takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność (art. 471 KC), Wykonawca może więc dowodzić, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności. Prosimy zatem o wprowadzenie do Umowy zapisów dotyczących obowiązku wezwania Wykonawcy do wyjaśnień przed naliczeniem kary umownej co do okoliczności mających być podstawą naliczenia kary umownej. Proponujemy zapis: Zamawiający przed naliczeniem kary umownej i wystawieniem z tego tytułu dokumentu księgowego, zobowiązany jest do wezwania Wykonawcy do złożenia wyjaśnień w zakresie okoliczności będących podstawą naliczenia kary, w tym w szczególności w zakresie zwłoki Wykonawcy, cele ustalenia zakresu odpowiedzialności Wykonawcy.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na dodanie zapisu „Zamawiający przed naliczeniem kary umownej i wystawieniem z tego tytułu dokumentu księgowego, zobowiązany jest do wezwania Wykonawcy do złożenia wyjaśnień w zakresie okoliczności będących podstawą naliczenia kary, w tym w szczególności w zakresie zwłoki Wykonawcy, cele ustalenia zakresu odpowiedzialności Wykonawcy.”

4. Zamawiający przewiduje w umowie szereg przypadków w jakich naliczona może zostać kara umowna. Analiza tych postanowień wskazuje, że jedno zdarzenie może być jednocześnie podstawą do naliczenia kilku kar umownych, co z zasady jest sprzeczne z istotą kar umownych podkreślając nierówność stron umowy jak również dysproporcję między karą a ochroną interesu Zamawiającego, a także prowadziłyby do nieuzasadnionego wzbogacenia Zamawiającego. Dlatego prosimy o wprowadzenie do umowy zapisu, który eliminowałby możliwość naliczania kilku kar z różnych tytułów, gdy dotyczą one jednego zdarzenia. Dopuszczamy przy tym wybór Zamawiającego kary najwyższej z możliwych w takim przypadku. Wskazujemy również, że zgodnie z rekomendacjami Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych dotyczącymi zamówień na systemy informatyczne, Tom II, Rekomendacja szczegółowa nr 5.4. Zamawiający powinni unikać kumulowania równych kar naliczanych za to samo zdarzenie. Proponujemy zatem zapis: W przypadku, gdy Zamawiający zgodnie z umową, w odniesieniu do jednego zdarzenia miałby możliwość naliczenia kary umownej z więcej niż jednego tytułu, Zamawiający uprawniony jest do jednokrotnego naliczenia kary, z dowolnie wybranego tytułu.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na dodanie zapisu „W przypadku, gdy Zamawiający zgodnie z umową, w odniesieniu do jednego zdarzenia miałby możliwość naliczenia kary umownej z więcej niż jednego tytułu, Zamawiający uprawniony jest do jednokrotnego naliczenia kary, z dowolnie wybranego tytułu.”

Pytanie nr 17 Załącznik nr 9 do SWZ, §13 ust. 5

Prosimy o dostosowanie postanowienia do zakresu przedmiotu zamówienia poprzez wykreślenie zapisu o odpowiedzialności za całość wdrożenia, którego nie obejmuje przedmiotowe postępowanie.

Odpowiedź: Odpowiednie zapisy zostaną zmodyfikowane.

Pytanie nr 18 Załącznik nr 10 do SWZ, §3 ust. 1)

Prosimy o rozszerzenie katalogu danych osobowych pacjentów Administratora o poniższy zakres danych:

Stan cywilny, numer dowodu osobistego(data wydania, organ wydający), nazwisko rodowe, nałogi, NIP, zawód ojca i matki, miejsce urodzenia, data śmierci, obywatelstwo, imię ojca i matki, telefon, email, wykształcenie, ubezpieczyciel/płatnik NFZ, inne.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę. odpowiednie zapisy zostaną zmodyfikowane.

Pytanie nr 19 Załącznik nr 10 do SWZ, §4 ust 1 pkt. 1 i 2

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający akceptuje ogólne, indywidualne upoważnienia nadane pracownikom, oraz oświadczenia personelu o zachowaniu poufności dostępne do wglądu w siedzibie Wykonawcy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 20 Załącznik nr 10 do SWZ, §5 ust. 1 pkt a) i b)

Prosimy o dostosowanie zakresu dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych do przedmiotu Umowy Głównej poprzez modyfikację zakresu przetwarzania danych: z: *w zakresie instalacji infrastruktury sprzętowej, migracji danych oraz usługi SOC*, na: **w zakresie dostępu do nowych wersji oraz świadczenia usług informatycznych.**

Odpowiedź: Odpowiednie zapisy zostaną zmodyfikowane.

Pytanie nr 21 Załącznik nr 10 do SWZ, §8 ust. 1 i 4

Prosimy o zmianę okresu przekazania informacji dotyczących stwierdzenia naruszenia na 48 godziny. Pozostawienie czasu na poziomie 24 godzin, powoduje, konieczność zapewnienia dyżuru jednej osoby w każde dni wolne od pracy, co w konsekwencji oznacza podniesienie ceny oferty. Okres 48 godzin jest zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ w tym zakresie. Zamawiający po otrzymaniu informacji musi mieć odpowiedni czas do zareagowania i ewentualnego zgłoszenia naruszenia do organu nadzoru.