

Płock, dnia 11 lipca 2018 roku

PZOZ/DZP/382/21PN/18

WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA WRAZ ZE ZMIANĄ JEJ TREŚCI

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest: „**usługa konserwacji i serwisu w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego i motoru bazy danych w aplikacjach serwerowych oraz systemu Healthcare Business Intelligence**”.

W związku z wnioskami o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zwanej dalej „SIWZ”, złożonymi przez Wykonawców, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z dn. 24.08.2017 r. poz. 1579 z późn. zm.) Zamawiający – Płocki Zakład Opieki Zdrowotnej Sp. z o.o. wyjaśnia, co następuje:

Pytanie Nr 1

Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z opinią UZP dostępną na stronach urzędu, w przypadku wpłynięcia tylko 1 oferty, Zamawiający nie będzie wymagał złożenia od wykonawcy oświadczenia o przynależności do grupy kapitałowej.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza powyższe.

Pytanie Nr 2

Załącznik nr 2 do SIWZ/ Prosimy o aktualizację odwołań do aktów prawnych.

Odpowiedź: Zamawiający dokona aktualizacji odwołań do aktów prawnych oraz modyfikacji SIWZ.

Pytanie Nr 3, dotyczy Załącznika nr 1 do SIWZ

„Przedmiotem zamówienia opracowanego na potrzeby Płockiego Zakładu Opieki Zdrowotnej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM jest Usługa opieki serwisowej i nadzoru autorskiego nad Zintegrowanym Systemem Informatycznym obejmującym oprogramowanie Eskulap oraz systemem Healthcare Business Intelligence na okres 6 miesięcy.”

Prosimy o potwierdzenie, że przedmiot zamówienia jest Usługą opieki serwisowej i nadzoru autorskiego na okres 12 miesięcy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że przedmiot zamówienia jest Usługą opieki serwisowej i nadzoru autorskiego na okres 12 miesięcy i dokona modyfikacji Siwz.

Pytanie Nr 4, dotyczy Załącznik nr 3 do Umowy/ Tabela 3. Wykaz usług serwisowych punkt 6 „

Aktualizacja Aplikacji [AA] Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu oraz Załącznik nr 2 do Umowy/ Specyfikacja usługi Aktualizacji Aplikacji [AA]. Ponieważ w wykazie Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie Zamawiający nie wymaga usługi Aktualizacji Aplikacji [AA] w żadnym z modułów, prosimy o potwierdzenie, że usługa AA nie jest objęta przedmiotem zamówienia, a jej ewentualna realizacja nastąpi w ramach usługi NE.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że usługa AA nie jest objęta przedmiotem zamówienia, a jej ewentualna realizacja nastąpi w ramach usługi NE, jednocześnie dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie Nr 5, dotyczy Załącznik nr 2 do SIWZ/ § 14 KARY UMOWNE/Punkt 1 a) „w wysokości 0,5% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach,”

Prosimy o zmianę wysokości kary z 0,5% na wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia 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 współzycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

Odpowiedź: Zgodnie z SIWZ.

Biorąc pod uwagę powyższe odpowiedzi, na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z dn. 24.08.2017r. poz. 1579 z późn. zm.) Zamawiający – Płocki Zakład Opieki Zdrowotnej Sp. z o.o. wprowadza do treści SIWZ następujące zmiany:

Załącznik Nr 1 do SIWZ, „Opis Przedmiotu Zamówienia” (pierwszy akapit), otrzymuje brzmienie:

Przedmiotem zamówienia opracowanego na potrzeby Płockiego Zakładu Opieki Zdrowotnej Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM jest Usługa opieki serwisowej i nadzoru autorskiego nad Zintegrowanym Systemem Informatycznym obejmującym oprogramowanie Eskulap oraz systemem Healthcare Business Intelligence na okres **12 miesięcy**.

§ 8 Załącznika nr 2 do Siwz „Istotne Postanowienia Umowy” otrzymuje brzmienie:

§ 8

[WARUNKI LICENCJI I PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli nie przynależą one WYKONAWCY, precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy WYKONAWCĄ a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.), a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywidywanych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania bez okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej przez podmiot upoważniony licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub braku naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na ZAMAWIAJĄCYM.
5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU licencji na korzystanie z Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w ust. 6 i 7 poniżej w zakresie, w jakim ZAMAWIAJĄCY posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje uprawniające do jego eksploatacji. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył WYKONAWCA, ZAMAWIAJĄCY gwarantuje, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia WYKONAWCY od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu Cywilnego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.).
6. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w tym oprogramowaniu przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
7. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji.

8. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez WYKONAWCĘ na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego (oraz Dokumentacji), podlegających ochronie prawno-autorskiej, które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością WYKONAWCY, a ZAMAWIAJĄCY ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłącznej licencji, o której mowa w ust. 5.

Załącznik nr 2 do UMOWY otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 2 do UMOWY

SPECYFIKACJA USŁUG

Przedmiot Umowy stanowią usługi :

Nazwa usługi	Wymagane przez Zamawiającego	Czy spełnione są warunki
Serwis Aplikacji [SA]	T	
Konserwacja systemu [KS]	T	
Konsultacje [KA]	T	
Nadzór Eksploatacyjny [NE]	T	
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]	T	
Serwis Motoru BD [SBD]	T	

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Załącznik nr 3 do UMOWY otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 3 do UMOWY

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zasady świadczenia usług serwisowych

ZASADY OGÓLNE

1. Zakres usług wymagany przez ZAMAWIAJĄCEGO został określony w Załączniku nr 2 do Umowy.
1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ.
2. Jeśli brak usługi HD albo jest ona nieaktywna ZAMAWIAJĄCY otrzymuje adres e-mail i hasło na który przesyła zgłoszenia z potwierdzeniem odbioru oraz odbiera informacje od WYKONAWCY.
3. Wszelkie aktualizacje i pliki WYKONAWCA będzie przekazywał przez HD a w przypadku jego braku przez udostępnioną usługę przekazywania plików FTP.
4. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
5. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie zgłoszenia oraz operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
6. Użytkownicy systemu HD muszą posiadać możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel

Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).

7. Powinnością Użytkowników ZAMAWIAJĄCEGO będzie bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD musi być wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.
8. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
9. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w czasie reakcji przewidzianym dla subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
10. W zależności od rodzaju zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - rozwiązane,
 - zamknięte.
11. Szczególnym rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym. Ponadto w odniesieniu do tego rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
12. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
13. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]).

2. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp	Nazwa	Wymagany maksymalny czas działania / reakcji serwisu	Deklarowany czas działania serwisu	Uwagi
1	Godziny pracy Serwisu	8:00-16:00	8:00-16:00	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2	Czas reakcji Serwisu - SLA	Wartość punktowana	Wartość punktowana	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.

3	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4	Czas usunięcia Awarii	48h	48h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
5	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	10 dni	1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. 2. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCĄ nie obejmuje Konsultacji). 3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.
8	Inne	--	--	W przypadku gdy Zamawiający nie udzieli odpowiedzi w tym samym dniu roboczym w godzinach pracy serwisu, powyższe czasy realizacji dla punktów 3, 4, 5, 6 wstrzymuje czas realizacji zgłoszenia i nie jest wliczany do czasu obsługi, do momentu udzielenia odpowiedzi przez Zamawiającego.

3. Wykaz usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.
2	Konserwacja systemu [KS]	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że zakres funkcjonalny Aplikacji proces stanowiący przedmiot zmian legislacyjnych uwzględnia, – wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, – gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.
3	Konsultacje	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
	[KA]	niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.
4	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości 36 dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy. Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych: - Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, - Instalowanie Uaktualnień, - Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, - Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, - Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, - Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.
5	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zdalnego zczytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCĄ a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Powyższe informacje należy traktować, jako integralną część SIWZ.

Treść niniejszego pisma dostępna jest na stronie internetowej Zamawiającego: www.szpitalplock.pl

WICEDYREKTOR ZASTĄDU
Marek Stawicki

PREZES ZASTĄDU
Ewa Nieszczerenko

WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA WRAZ ZE ZMIANĄ JEJ TREŚCI
PZOZ/DZP/382/21PN/18 z dn.

Zgodnie z SIWZ Zamawiający prosi o niezwłoczne potwierdzenie otrzymania niniejszego pisma na nr faxu 24 364 51 02 lub e-maila: zamowienia_publiczne@plockizoz.pl

Otrzymano dnia Ilość stron Podpis i pieczęć Wykonawcy

STARSZY INSPEKTOR

Marta Mikulska

INFORMATYK-SERWISANT

Karol Cichoński

Marek Mikulski

DYREKTOR ds. EKONOMICZNYCH Strona 7 z 7

Beata Rednarska