

Dotyczy postępowania którego przedmiotem jest świadczenie usługi bieżącego nadzoru i obsługi serwisowej systemów informatycznych w Samodzielnym Publicznym Zespole Gruźlicy i Chorób Płuc w Olsztynie, a mianowicie systemów: CliniNET, STER, SakPRO, NetRAAD autorstwa firmy CompuGroup Medical Polska, LAB3000 autorstwa firmy InfoPublishig, EuroSoft Apteka autorstwa firmy EuroSoft, Business Intelligence autorstwa firmy Oracle

Znak sprawy: ZDT.040.05.2017

Samodzielny Publiczny Zespół Gruźlicy i Chorób Płuc w Olsztynie przekazuje wyjaśnienia do treści zapytania ofertowego w następującym zakresie:

Pytanie nr 1:

W związku z §1 ust. 1 projektu umowy Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie definicji Błędu blokującego poprzez przyjęcie następującej definicji: „Błąd blokujący (*status: Very High*) – usterka powodująca całkowite zatrzymanie Systemu albo uniemożliwiająca korzystanie przez Zamawiającego z Funkcji Podstawowych Systemu, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Systemem i dotycząca każdego użytkownika indywidualnego Systemu¹.”

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na przyjęcie nowej definicji „Błąd blokujący (*status: Very High*) – usterka powodująca całkowite zatrzymanie Systemu albo uniemożliwiająca korzystanie przez Zamawiającego z Funkcji Podstawowych Systemu, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Systemem i dotycząca każdego użytkownika indywidualnego Systemu².”

Pytanie nr 2:

Wykonawca prosi o zastąpienie w §1 ust. 2 projektu umowy słowa „Critical” sformułowaniem „status: High”.

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę.

Pytanie nr 3:

3. W celu usprawnienia działania serwisu Systemu Wykonawca prosi o dodanie w §1 projektu umowy definicji: „Obejście – dostarczone przez Wykonawcę rozwiązanie zgłoszenia serwisowego (Błędu blokującego/Błędu krytycznego) umożliwiające korzystanie z funkcjonalności, której dotyczyło zgłoszenie, w sposób inny od standardowego. W przypadku dostarczenia Obejścia, od momentu jego udostępnienia status zgłoszenia zostaje obniżony o jeden poziom.”

Odpowiedź: Dodaje się definicję „Obejście – dostarczone przez Wykonawcę rozwiązanie zgłoszenia serwisowego (Błędu blokującego/Błędu krytycznego) umożliwiające korzystanie z funkcjonalności, której dotyczyło zgłoszenie, w sposób inny od standardowego. Zamawiający nie wyraża zgody na zapis „W przypadku dostarczenia Obejścia, od momentu jego udostępnienia status zgłoszenia zostaje obniżony o jeden poziom.”

Pytanie nr 4:

W związku z treścią §4 projektu Umowy Wykonawca zwraca się z prośbą o wykreślenie ust. 6. Wykonawca nie znajduje uzasadnienia do wprowadzenia tego typu zapisu. Umowa określa łączną wartość do wysokości której zamówienie będzie realizowane oraz czas trwania umowy. Umowa w obecnym kształcie uniemożliwia Wykonawcy złożenie oferty.

Odpowiedź:

Taki zapis stosujemy w umowach zawartych na okres dłuższy niż jeden rok, z uwagi na wymogi ustawy Prawo finansów publicznych, aby nikt nie zarzucił nam zaciągania zobowiązań bez zabezpieczenia środków w planie finansowym. Jest to podyktowane wyłącznie względami formalnymi, a nie chęcią uniknięcia płatności. Proszę o informację, czy takie wyjaśnienie jest dla Państwa wystarczające.

Pytanie nr 5:

W związku z treścią §4 projektu Umowy Wykonawca zwraca się z prośbą o wykreślenie ust. 7. Wykonawca nie znajduje uzasadnienia do wprowadzenia tego typu zapisu. Umowa określa łączną wartość do wysokości której zamówienie będzie realizowane oraz czas trwania umowy. Umowa w obecnym kształcie uniemożliwia Wykonawcy złożenie oferty.

Odpowiedź:

Wyrażamy zgodę na wykreślenie tego ustępu.

Pytanie nr 6:

W związku z treścią §5 projektu Umowy Wykonawca wskazuje, iż przepis nie zawiera regulacji dotyczących limitów całkowitej odpowiedzialności. Powyższe uniemożliwia określenie ryzyk projektowych, a tym samym nie pozwala na skalkulowanie ceny ofertowej. Wykonawca podkreśla, iż stosowanie takich limitów występuje w praktyce rynku IT, a bez ich wprowadzenia Wykonawca nie będzie w stanie złożyć oferty.

Np. [Urząd Zamówień Publicznych](#) / [Repozytorium Wiedzy](#) / [Dobre praktyki](#) / Dobre praktyki w branży IT (rozdz. IV)

Z tych względów Wykonawca wnosi o zmianę §5 ust. 6 projektu Umowy w następujący sposób:

„W przypadku, gdy wartość szkody przekroczy wartość kar umownych, strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowań na zasadach ogólnych maksymalnie jednak do wysokości wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.”

Odpowiedz:

Wyrażamy zgodę na następujące brzmienie § 5 ust. 6:

„W przypadku, gdy wartość szkody przekroczy wartość kar umownych, strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowań na zasadach ogólnych maksymalnie jednak do wysokości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.”

Pytanie nr 7:

W związku z brzmieniem §5 ust. 7 umowy Wykonawca zwraca się z prośbą o zastąpienie sformułowania „odsetek ustawowych” na „odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych”, co wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Odpowiedz:

Wyrażamy zgodę.

Pytanie nr 8:

Wykonawca prosi o dodanie w § 5 po ust. 7 projektu umowy następujących przepisów:

„9. W okresie zawieszenia świadczenia usług, o którym mowa w ust. 8 powyżej Wykonawca nie będzie realizował żadnych usług objętych Umową i nie jest odpowiedzialny za utrzymanie Systemu w tym okresie. Na skutek zawieszenia świadczenia usług wstrzymaniu ulegają terminy wynikające ze zgłoszeń dokonanych przed dniem zawieszenia świadczenia usług.

10. Podjęcie świadczenia usług po dokonanych zawieszeniu może nastąpić wyłącznie wówczas, jeśli Zamawiający ureguluje całość zadłużenia wraz z odsetkami, przesyłając drogą elektroniczną kopię dowodu dokonania przelewu.

11. W okresie zawieszenia świadczenia usług Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie wynikające z Umowy, z zastrzeżeniem, iż dotyczy to wyłącznie pełnych miesięcy kalendarzowych. W przypadku, gdy do zawieszenia świadczenia usług lub podjęcia ich świadczenia dochodzi w trakcie miesiąca kalendarzowego Wykonawcy przysługuje pełne wynagrodzenia za miesiące, w których nastąpiło zawieszenie lub podjęcie świadczenia usług.”

Odpowiedz:

Wyrażamy zgodę na brzmienie ust. 9 i 10 jak wyżej. Nie zgadzamy się na treść ust. 11 – w przypadku zawieszenia świadczenia usług, czego z przyczyn leżących po naszej stronie nie przewidujemy, chcemy płacić za czas faktycznego świadczenia usług.

Pytanie nr 9:

Wykonawca zwraca się z prośbą o dodanie w § 6 projektu umowy przepisu: „Wykonawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli Zamawiający będzie pozostawał w zwole w płatności wynagrodzenia (w całości lub w części) za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe.”

Odpowiedz:

Wyrażamy zgodę na dopisanie takiego postanowienia w § 6 jako ust. 3, a dotychczasowy ust. 3 proponujemy oznaczyć jako ust.4

Pytanie nr 10:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o zmianę zapisu z:

Gwarantowany czas reakcji na błędy uniemożliwiające pracę całego systemu (Severity BLOKER)

na:

Gwarantowany czas reakcji na błędy uniemożliwiające pracę całego systemu (Very High)

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na zmianę zapisu jw.

Pytanie nr 11:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o zmianę zapisu z:

Gwarantowany czas reakcji na błędy krytyczne (Severity CRITICAL)

na:

Gwarantowany czas reakcji na błędy krytyczne (High)

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na zmianę zapisu jw.

Pytanie nr 12:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o zmianę zapisu z:

Gwarantowany czas naprawy błędów uniemożliwiających pracę całego systemu (Severity BLOKER)

na:

Gwarantowany czas naprawy błędów uniemożliwiających pracę całego systemu (Very High)

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na zmianę zapisu jw.

Pytanie nr 13:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o zmianę zapisu z:

Gwarantowany czas naprawy błędów krytycznych (Severity CRITICAL)

na:

Gwarantowany czas naprawy błędów krytycznych (High)

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na zmianę zapisu jw.

Pytanie nr 14:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o wykreślenie zapisów:

Diagnoza problemów nie związanych z systemem (np. brak łącza)

Wsparcie sprzętu oraz systemów (Serwery (w CHASSIS blade oraz vCenter /vSphere), Macierze / Biblioteki taśmowe, Urz. Sieciowe w chassis + SonicWall, Urz. Sieciowe poza chassis (w tym WIFI AP))

Przedmiotem zamówienia nie jest świadczenie usług serwisowych infrastruktury i sprzętu. Umowa w obecnym kształcie uniemożliwia Wykonawcy złożenie oferty.

Odpowiedź: Rezygnujemy z zakresu dotyczącego *diagnoza problemów nie związanych z systemem (np. brak łącza)*.

Pozostaje zakres „*Wsparcie sprzętu oraz systemów (Serwery (w CHASSIS blade oraz vCenter /vSphere), Macierze / Biblioteki taśmowe, Urz. Sieciowe w chassis + SonicWall, Urz. Sieciowe poza chassis (w tym WIFI AP))*”.

Pytanie nr 15:

Dotyczy załącznika nr 1 – ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH,

Prosimy o zmianę zapisu z:

Co najmniej jedno szkolenie dla 2 administratorów szpitala z systemów firmy CGM Polska z zapewnieniem wszystkich kosztów związanych z organizacją szkolenia (m.in. dojazd, zakwaterowanie wyżywienie, materiały szkoleniowe)

na:

Co najmniej jedno szkolenie dla 2 administratorów szpitala z systemów firmy CGM Polska z zapewnieniem materiałów szkoleniowych.

Odpowiedź: Wyrażamy zgodę na zmianę zapisu jw.

Dyrektor
Irena Petryna