

Pytania i odpowiedzi nr 2

Dotyczy: ZP 5/2025 OPIEKA POGWARANCYJNA/MAINTENACE, OPIEKA SERWISOWA, OPIEKA POWDROŻENIOWA DLA ZSI (SIMPLE.ERP, XPRIMER, MEDICOM)

Pytanie 1

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy OPIEKA SERWISOWA, podpunkt 2.2.

„reakcję serwisową, w tym w formie konsultacji, świadczonych na miejscu lub jeżeli okoliczności to uzasadniają - także zdalnie, na wszystkie zgłaszane przez Zamawiającego Problemy, w czasie określonym w załączniku nr 1”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie , że regułą jest świadczenie konsultacji w formie zdalnej , a jeżeli z okoliczności to uzasadniają wówczas świadczone będą na miejscu? Powyższe zgodne jest z powszechnie przyjętą praktyką oraz sposobem świadczenia usług.

Odpowiedź: Odpowiedzi na pytanie Zamawiający udzielił w dniu 14.11.2025r.

Pytanie 2

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy OPIEKA SERWISOWA, podpunkt 2.2.

„bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy dostępnym dla części medycznej 24h na dobę przez wszystkie dni w roku, dla części administracyjnej - w dni robocze pomiędzy godzinami 7 a 15”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez zapewnienie usługi konsultacji zdalnej? Dodatkowo jest rozbieżność z załącznikiem gdzie są godziny 8-16?

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Zamawiający potwierdza, iż prawidłowe godziny to pomiędzy 7 a 15 w dni robocze.

Pytanie 3

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy OPIEKA SERWISOWA, podpunkt 2.2.

„pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin miesięcznie, do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w czasie obowiązywania umowy w formie:

- konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych,”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że powyższe dotyczy konsultacji zdalnych?

Odpowiedź: Odpowiedzi na pytanie Zamawiający udzielił w dniu 14.11.2025r.

Pytanie 4

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy SPOSÓB REALIZACJI, podpunkt 4.5.

„Realizacja i rozliczenie prac musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Zamawiającego. Brak rozliczenia przyjmuje się za niewykonanie prac w umówionym terminie.”

Pytanie: Czy zamawiający widzi możliwość doprecyzowania, że brak potwierdzenia przez Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych uznaje się za przyjęcie rozliczenia? Ponadto czy Zamawiający widzi możliwość usunięcia ostatniego zdania- Brak rozliczenia przyjmuje się za niewykonanie prac w umówionym terminie- powyższe sformułowanie jest niejasne i rodzi wątpliwości co do jego prawnej podstawy? W przypadku braku przyjęcia rozliczenia powstałoby domniemanie braku wykonania usługi, co jest niedopuszczalne.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 5

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy ROZLICZENIA, podpunkt 5.2.

„W razie opóźnienia przez Zamawiającego w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.” Czy Zamawiający widzi możliwość doprecyzowania że chodzi o odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 6

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy ROZLICZENIA, podpunkt 5.5.

„Rozliczenie następuje z dokładnością do 10 minut . Rozpoczętą jednostkę 10 minutową traktuje się jako jednostkę pełną.”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że rozliczenie następuje z dokładności do 1 godziny? Powyższe uzasadnione jest warunkami rynkowymi oraz standardami świadczenia usług.

Odpowiedź: Odpowiedzi na pytanie Zamawiający udzielił w dniu 14.11.2025r.

Pytanie 7

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy INNE POSTANOWIENIA, podpunkt 7.1.

„Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi. Powyższe nie uchybia zobowiązaniu Wykonawcy do zabezpieczenia Rozwiązania przed nieautoryzowaną ingerencją osób trzecich.”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość usunięcia ostatniego zdania? Pozostawienie go wprowadza niepewność co do zobowiązań stron. Zamawiający nie może przerzucać ciężaru odpowiedzialności na Wykonawcę w sytuacji zawinienia Zamawiającego.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 8

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy INNE POSTANOWIENIA, podpunkt 7.3.

"W przypadku utraty lub uszkodzenia danych przetwarzanych w ramach Oprogramowania, w szczególności utraty lub uszkodzenia danych dot. pacjentów i ich dokumentacji medycznej, z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do ich niezwłocznego odzyskania lub naprawy na własny koszt i ryzyko."

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość dodania postanowienia o zobowiązaniach Zamawiającego w tym wykonywaniu kopii bezpieczeństwa poprzez dodanie postanowienia: Zamawiający zobowiązany jest wykonywać codzienne kopie bezpieczeństwa Systemu, tj. środowisk (co najmniej Środowiska Produkcyjnego), wszelkich baz danych obsługiwanych przez System, folderów, w których przechowywane są dane instalacyjne i konfiguracyjne Systemu, oprogramowanie integracyjne oraz definicje raportów, oraz przechowywać co najmniej 10 ostatnich, kompletnych i możliwych do odtworzenia kopii bezpieczeństwa? Zamawiający jest świadomy, że w przypadku, gdy rozwiązanie Problemu wymaga odtworzenia Systemu i jego baz danych, ich odtworzenie zostanie wykonane na podstawie ostatniej, dostępnej, kompletnej i prawidłowo wykonanej kopii bezpieczeństwa.?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 9

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy INNE POSTANOWIENIA, podpunkt 7.3.

"Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za opóźnienie w następujących przypadkach: w razie opóźnienia, w stosunku do terminów określonych w Załączniku nr 1 jako czas reakcji (tj. w razie przekroczenia uzgodnionego czasu reakcji), Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości pełnej stawki wskazanej w punkcie 5.4 umowy za każdą rozpoczętą godzinę roboczą po przekroczeniu czasu reakcji."

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że Wykonawca może zostać obciążony karą umowną za zwłokę następujących przypadkach: w razie zwłoki, w stosunku do terminów określonych w Załączniku nr 1 jako czas reakcji (tj. przekroczenia uzgodnionego czasu reakcji z winy Wykonawcy), w wysokości pełnej stawki wskazanej w punkcie 5.4 umowy za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 10

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy INNE POSTANOWIENIA, podpunkt 7.6.

" Łączna kwota kar umownych nałożonych na Wykonawcę nie może przekroczyć 30% wartości zamówienia stosownie do pkt. 5.1 niniejszej umowy . W przypadku, gdy szkoda Zamawiającego przenosi wysokość nałożonych kar, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody, na zasadach ogólnych ."

Pytanie: Czy zamawiający dopuszcza zmianę zapisu dotyczącego Łącznej kwoty kar umownych na: Łączna kwota kar umownych nałożonych na Wykonawcę nie może przekroczyć :

- a) [...] %wartości zamówienia stosownie do pkt 5.1. Dla Oprogramowania SIMPLE
- b) [...] %wartości zamówienia stosownie do pkt 5.1. Dla Oprogramowania Xprimer
- c) [...] %wartości zamówienia stosownie do pkt 5.1. dla Oprogramowania MEDICOM?

Uzasadnieniem dla wskazanego ograniczenia jest rozgraniczenie wysokości kar umownych w odniesieniu do poszczególnych oprogramowań.

Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji postanowienia poprzez wskazanie, że Odpowiedzialność Stron z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona, a łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w tym z tytułu kar umownych jest ograniczona do 100% Wynagrodzenia?

Powyższe uzasadnione jest przyjętą na rynku praktyką ograniczenia odpowiedzialności. Brak określenia górnego poziomu odpowiedzialności uniemożliwia Wykonawcy dookreślenie ryzyka związanego z realizacją umowy, a tym samym utrudnia kalkulację ofertową.

Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że w przypadku, gdy szkoda Zamawiającego przekroczy wysokość nałożonych kar, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody, na zasadach ogólnych?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 11

Dotyczy: Załącznik nr 1 Punkt 9, podpunkt 9.3. a)

" błąd niekrytyczny - oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni roboczych, (przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy) od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ; Błąd niekrytyczny Część medyczna Część administracyjna, EOD Czas reakcji 8 h 12 h Czas naprawy 3 dni 5dni "

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość uszczegółowienia definicji poprzez wskazanie, że „czas naprawy: liczba dni roboczych, (przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy) od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę do momentu udostępnienia sposobu rozwiązania zgodnie z 9.4. lub zastosowania rozwiązania tymczasowego”? W obecnym brzmieniu umowy pojawiają się niejako dwie definicje przyjęcie odwołania pozwoli na zachowanie spójności umowy.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 12

Dotyczy: Załącznik nr 1 Punkt 9, Podpunkt 9.5. b)

„potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że „W przypadku, gdy Zamawiający nie dokonał potwierdzenia w ciągu 5 dni, ani nie zmieścił komunikatu z uzasadnionymi uwagami do dostarczonego rozwiązania, zgłoszenie jest zamykane automatycznie?

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę, że w przypadku, gdy nie dokonał potwierdzenia w ciągu 5 dni, ani nie zmieścił komunikatu z uzasadnionymi uwagami do dostarczonego rozwiązania, zgłoszenie jest zamykane automatycznie.

Pytanie 13

Dotyczy: Załącznik nr 1 Punkt 10, podpunkt 10.1.

„Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość doprecyzowania, że chodzi o udostępnienie nowych wersji oprogramowania?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie 14

Dotyczy: Załącznik nr 1 Punkt 10, podpunkt 10.1. a)

„wszelkie zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujące na podstawie delegacji ustawowej z zastrzeżeniem, że zmiany te zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie.”

Pytanie: Czy zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wydłużenia terminu dostarczenia nowej wersji z 7 do 14 dni?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ.

Pytanie 15

Dotyczy: Załącznik nr 1 Punkt 11, podpunkt 11.1.

„Opieka powdrożeniowa obejmuje :

- a) konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Zamawiającego bądź zdalnie w zakresie wykorzystania Oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania ,
- b) konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu,
- c) konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
- d) modyfikacje,
- e) szkolenia,
- f) audyty i pisemne sprawozdania sporządzone na ich podstawie i przedłożone w ciągu 5 dni Zamawiającemu.”

Pytanie: Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji poprzez wskazanie, że w ramach opieki powdrożeniowej w katalogu usług znajduje się również instalacja aktualizacji i nowych wersji zgodnie z Umową? Czy Zamawiający widzi możliwość modyfikacji podpunktu f) poprzez usunięcie pisemnych sprawozdań wraz z terminem przedłożenia w określonym terminie. Forma i zakres opracowania może być różna w zależności od zakresu i celu audytu.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

**Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Tomaszowska 43
26 - 420 Nowe Miasto nad Pilicą**