

Nowe Miasto nad Pilicą, dnia 14.11.2025r.

Pytania i odpowiedzi nr 1

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 punkt 2.1 o treści:

2.1 W szczególności Wykonawca zapewnia Zamawiającemu: ∅ 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: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że co do zasady usługa świadczona jest w sposób zdalny, natomiast świadczenie usług na miejsce jest wymagane wyłącznie do usług tego rodzaju, których wykonanie zdalne nie jest możliwe. Wykonawca wskazuje, że proponowane rozumienie przepisu pozostaje spójne punktem 2 Załącznika nr 1 do Umowy w brzmieniu: Wykonawca w ramach usług pogwarancyjnych zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i niezwłocznego podejmowania czynności serwisowych poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że jeśli wynik konsultacji wykaże, że zgłoszony Problem nie stanowi błędu – tj. nie wynika z okoliczności tkwiących w systemie, w takim przypadku czas konsultacji – na miejscu lub zdalnie – zostanie rozliczony w ramach pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że co do zasady usługa świadczona jest w sposób zdalny, natomiast świadczenie usług na miejsce jest wymagane wyłącznie do usług tego rodzaju, których wykonanie zdalne nie jest możliwe.

Pytanie 2

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 2.1 o treści:

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: Wykonawca wnosi o ograniczenie dostępności kontaktu telefonicznego Centrum Pomocy do godzin roboczych – Wykonawca wskazuje, że nie utrzymuje zasobów w systemie 24/7 – utrzymywanie zasobów w cyklu całodobowym dla konkretnej jednostki wielokrotnie zwiększa koszty usługi, w sposób zupełnie niewspółmierny do potrzeb Zamawiającego i korzyści wynikających z dostępu w cyklu całodobowym, szczególnie jeśli wziąć pod uwagę, że w okresie przypadającym poza godzinami roboczymi służby informatyczne Zamawiającego zazwyczaj nie pracują, zatem nie jest możliwe zapewnienie niezbędnego współdziałania do realizacji usług ze strony Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie 3

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 2.2 o treści:

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

- konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych,
- adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
- analizy problemu niebędącego Usterką,
- naprawy problemu niebędącego Usterką,

oraz odnośnie punktu 12 Załącznik nr 1

Dostawca zobowiązuje się do świadczenia konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin miesięcznie do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w formie:

a) adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

b) analizy problemu nie będącego Usterką,

naprawy problemu nie będącego Usterką.

Pytanie: Wykonawca wnosi o ograniczenie helpdesk do wymiaru 10 godzin rocznie. Wykonawca wskazuje, że świadczenie wykraczające poza zakres helpdesk mogą być realizowane w ramach pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej. Zwiększenie wymiaru helpdesk z 10 do w praktyce 70 znacząco zwiększy cenę usługi serwisowej, w sposób niewspółmierny do potrzeb Zamawiającego i jego uzasadnionego interesu, ponieważ dostępność tego rodzaju usług zabezpieczenia posiadany przez Zamawiającego pakiet Opieki powdrożeniowej.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na ograniczenie helpdesk do wymiaru 10 godzin na czas trwania umowy.

Pytanie 4

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 3.1 o treści:

Z upływem każdego siedmiomiesięcznego okresu ww. pula roboczogodzin odnawia się. W przypadku konieczności przekroczenia ww. puli, Wykonawca zaoferuje godziny dodatkowe i w razie akceptacji Zamawiającego zrealizuje konieczne prace w tych godzinach.

Pytanie: Wykonawca wnosi o wykreślenie zdania „Z upływem każdego siedmiomiesięcznego okresu ww. pula roboczogodzin odnawia się”, ponieważ jego treść jest myląca i wykracza poza horyzont czasowy przedmiotowego zamówienia publicznego. Umowa zawierana jest na okres siedmiu miesięcy, zatem nie może kształtować obowiązków na okres wykraczający poza czas jej obowiązywania. Nie jest zatem możliwe przyjęcie, że pula roboczogodzin ulega odnowieniu po wygaśnięciu niniejszej umowy, nowa pula może być przedmiotem odrębnej umowy.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie zdania „Z upływem każdego siedmiomiesięcznego okresu ww. pula roboczogodzin odnawia się”.

Pytanie 5

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 5.1.2. o treści:

Płatność w terminie 60 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, doręczonej Zamawiającemu wg harmonogramu.

Pytanie: Wykonawca wnosi o skrócenie terminu płatności do 30 dni zgodnie z rynkowym standardem

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 6

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 5.5 Umowy

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

Pytanie: Wykonawca wnosi o przyjęcie jako jednostki rozliczeniowej jednej godziny. Wykonawca nie dysponuje systemami do ewidencji czasu pracy rejestrującymi czas z taką dokładnością, co wymaga poczynienia niezbędnych nakładów na dostosowanie. Rozliczanie w cyklu godzinowym jest powszechnie przyjętym standardem. Jednocześnie w odniesieniu do świadczenia usług Opieki Powdrożeniowej w trybie stacjonarnym Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że każda wizyta rozliczana jest jako równowartość 7h jeśli trwała do 7h i z dokładnością do każdej kolejnej godziny po przekroczeniu tego wymiaru.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie 7

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 7.6 o treści:

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: Wykonawca wnosi o obniżenie limitu kar umownych do poziomu 20% wartości łącznego wynagrodzenia, który to poziom odpowiada praktyce rynkowej jako ukształtowała się na gruncie art. 436 pkt 3) prawa zamówień publicznych. Limit kar wykraczający poza powyższą wysokość musi być postrzegany przez oferentów jako niestandardowe ryzyko i wpływać na wycenę ofertową. Wykonawca wnosi o ograniczenie łącznego limitu odpowiedzialności na zasadach ogólnych do poziomu 100% wartości zamówienia stosownie do punktu 5.1

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 8

Dotyczy: Załącznik nr 1 punkt 10.4 o treści:

W ramach usług Wykonawca zapewnia Zamawiającemu: Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w ramach opieki serwisowej Wykonawca obowiązany jest do usuwania tych problemów, które stanowią błąd w działaniu systemu – wynikają z przyczyn tkwiących w systemie, natomiast problemy wynikające z innych przyczyn są diagnozowane i usuwane w ramach Opieki Powdrożeniowej.

Wykonawca nie jest w stanie określić pracochłonności związanej ze świadczeniem, którego zakres nie jest determinowany podatnością Systemu na wystąpienie błędu.

Odpowiedź: Zamawiający, na podstawie art. 284 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.), po dokonanej analizie treści przedmiotowego zapytania informuje, iż nie zawiera ono sprecyzowanych wątpliwości odnoszących się do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia lub innych dokumentów postępowania. Mając na uwadze powyższe, Zamawiający wskazuje, iż brak jest podstaw do udzielenia odpowiedzi, wobec czego pytanie pozostaje bez odpowiedzi.

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