



## ODPOWIEDZI NA PYTANIA DO TREŚCI SWZ

**Dotyczy:** postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na usługę serwisowania i nadzoru autorskiego programu Eskulap i Impuls SR/XV-270-18-SS/21

Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu, działając zgodnie z art. 284 ustawy z dnia 11 września 2019 roku - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z zm.), udziela odpowiedzi do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia.

### **PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §2 ust. 14 „Awaria (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji medycznej.”

W związku z wolą zapewnienia jak najwyższych i ujednoliconych standardów obsługi klientów, Producent na podstawie dotychczasowych doświadczeń w świadczeniu usług serwisowych wprowadził nową definicję awarii. Stanowi ona odpowiedź na oczekiwania klientów wynikające z szerszego wykorzystania systemu w obszarze elektronicznej dokumentacji medycznej. Uwzględnia także fakt, że Awarie winny być zastrzeżone na okoliczność poważnych zdarzeń wywołujących skutki w postaci niemożności eksploatacji obszarów systemu, natomiast dla innych uciążliwych zdarzeń (Błędów) zarezerwowano w Umowie pozostałe odpowiednie Definicje. Mając na uwadze powyższe prosimy o zmianę definicji zgodnie z aktualnym brzmieniem: „Awaria – krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.”. Zwracamy również uwagę, że każda dodatkowa zmiana w celu dostosowania indywidualnych warunków świadczenia usług serwisowych będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty.

### **ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmieni opis.

### **PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 4 – Wymagane parametry Infrastruktury. Z wiedzy Wykonawcy wynika, że zamieszczone w postanowieniach SWZ mogą nie spełniać obecnie wspieranych parametrów Infrastruktury, poza tym w związku z postępowaniem technologicznym i licznymi zmianami legislacyjnymi dotyczącymi HIS parametry te ulegają częstym zmianom. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku w którym Wykonawca posiada serwis internetowy Zamawiający wyraża zgodę, aby parametry minimalne wymagane przez Producentów w odniesieniu do eksploatowanego systemu Eskulap były publikowane on-line stanowiąc dokument wiążący strony.

### **ODPOWIEDŹ:**

Potwierdzamy.

### **PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §4 ust. 3 „ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o wszelkich zmianach w Infrastrukturze, mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.”



Prosimy o potwierdzenie, że jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową Wykonawca może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach uprzednio uzgodnionych przez Strony w Umowie. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy Stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu lub jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się uzasadnioną podstawą dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, bowiem kontynuacja wsparcia systemu działającego na danym ICT z zasady ułomnie, jest niemożliwa.

**ODPOWIEDŹ:**

Tak potwierdzamy.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 2 – Specyfikacja usług, Tabela „Nadzór Eksploatacyjny [NE] – 6 dni w okresie trwania umowy” oraz Załącznik nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia pkt 1. „Przedmiot zamówienia obejmuje usługi serwisowe... Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości 36 dni w ciągu roku...”

Ponieważ w powyższych załącznikach występuje rozbieżność, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający oczekuje 36 dni w okresie trwania Umowy

**ODPOWIEDŹ:**

Na rok jest 36 dni, na cały okres trwania umowy 54 dni.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §9 Odpowiedzialność

Prosimy o dodanie do postanowień Umowy zapisów mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa informacji zarówno Zamawiającego, jak i Wykonawcy: „Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Zamawiającego w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników Zamawiającego. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym Zamawiającego stanowi naruszenie własności intelektualnej Wykonawcy i uprawnia go do zastosowania sankcji w postaci naliczenia dodatkowych opłat wynikających z wartości usług, które Wykonawca wykona z powodu działań Zamawiającego niezgodnych z postanowieniami Umowy lub zaniechań w jego organizacji, z uwzględnieniem kosztów analizy rzeczonych, w oparciu o cennik usług uzupełniających.”

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający nie wyraża zgody.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §7 Warunki Licencji

Producent oprogramowania, celem optymalizacji korzystania z aplikacji, poprawy jakości oprogramowania, jak również inwentaryzacji ilości i sposobów wykorzystania Aplikacji chciałby zbierać od użytkowników systemu statystyczne dane dotyczące działań podejmowanych w Aplikacji (dane nie dotyczą danych pacjentów i danych ewidencjonowanych w systemie, mają jedynie charakter statystyczny dotyczą liczebności wykorzystania poszczególnych funkcji/formularzy). Ponadto Zamawiający w każdym momencie będzie dysponował parametrem umożliwiającym wyłączenie funkcji.

W przypadku zgody Zamawiającego, prosimy o dodanie do zapisów umowy następującego postanowienia, lub podobnego w treści:

„9. WYKONAWCA ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomienia na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających WYKONAWCY informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.”

**ODPOWIEDŹ:**



---

Bez poznania szczegółowych informacji o kolekcjonowanych danych Zamawiający nie wyraża zgody.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §6 ust. 3 „Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. ....”

W związku z brzmieniem wyżej przytoczonego ustępu oraz definicją Certyfikowanego Administratora określoną w §2 niniejszej Umowy, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający jest zobligowany do zatrudnienia co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora w okresie trwania Umowy. Z doświadczenia wiemy, że Certyfikowany Administrator jest osobą przeszkoloną, posiadającą dużą wiedzę z zakresu obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego, co pozwala na rozwiązywanie prostych problemów użytkowników bez konieczności ingerencji Wykonawcy, a w konsekwencji zmniejsza ilość bezzasadnych zgłoszeń lub zgłoszeń kwalifikowanych przez Wykonawcę jako „usługa odpłatna”. Poniżej proponowana treść zapisów:

„Zamawiający jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora. Wykonawca może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli Zamawiający nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.

Zmiana Certyfikowanego Administratora jest dopuszczalna jedynie w przypadku zastąpienia osoby piastującej to stanowisko innym Użytkownikiem posiadającym przebyty pakiet szkoleń, autoryzowanych przez Producenta, z zarządzania Oprogramowaniem Aplikacyjnym. Jeżeli Zamawiający nie desygnuje Certyfikowanego Administratora przez okres 3 miesięcy, Wykonawca jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że w okresie tym Wykonawca nie jest zobligowany do dotrzymania terminów realizacji usług przewidzianych Umową, jak również że znacząca część tych usług może wiązać się z dodatkową odpłatnością”.

**ODPOWIEDŹ:**

Potwierdzamy, mamy certyfikowanego administratora Eskulap. Jeżeli zamawiający przestanie nim dysponować przez okres dłuższy niż 3 miesiące odstąpi od naliczania kar za zgłoszenia, których rola certyfikowanego administratora była nieodzowna.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §13 ust. 5 „Łączna maksymalna wysokość zastrzeżonych kar umownych nie może przekroczyć kwoty określonej w § 5 ust. 2 Umowy w łącznym zryczałtowanym wynagrodzeniu.” Prosimy o dodanie, że chodzi o wynagrodzenie netto.

**ODPOWIEDŹ:**

Wynagrodzenie brutto.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §13 ust. 4 „WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę za odstąpienie od umowy/wypowiedzenie umowy przez WYKONAWCĘ z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY w wysokości 10% rocznej wartości całej umowy brutto.”

Prosimy o zmianę kary umownej na: „w wysokości 10% wartości niezrealizowanej części umowy stanowiącej iloczyn miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy i ilości pełnych miesięcy pozostających od dnia odstąpienia od Umowy do jej pierwotnego terminu obowiązywania określonego w § 12 za rozwiązanie Umowy przed tym terminem. Pozostawienie treści SWZ w takim brzmieniu narusza art. 5 kc, art. 58 § 1 i 2 kc. W zw. z art. 8 ustawy Pzp poprzez wprowadzenie zapisów godzących w elementarne zasady współzycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.”

**ODPOWIEDŹ:**

Jak w SWZ.



---

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy §14 ust. 4 „Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 6-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przypadku:

- a) wycofania się Producenta ze świadczenia usług wsparcia (Konservacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
- b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD z wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
- c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.”

Zważywszy na fakt, że po zajściu okoliczności przewidzianych w punktach od a) do c) Wykonawca i tak utraci zdolność realizacji umowy prosimy o skrócenie czasu wypowiedzenia do 3 miesięcy oraz następującą modyfikację postanowienia Umownego:

„Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a) wycofania się bądź istotnej zmiany warunków świadczenia przez Producenta usług wsparcia (Konservacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
- b) rozwiązania porozumienia z Producentem uprawniającego Wykonawcę do świadczenia usług nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym,
- c) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD ze wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY
- d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.”

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający wyraża zgodę.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 3 - Zakres świadczonych usług, pkt II oraz Załącznik nr 2 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, Warunki brzegowe realizacji usług. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający, w szczególnych sytuacjach, zaakceptuje w odniesieniu do Aplikacji, których Wykonawca nie jest Producentem, fakt że przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym Zamawiający zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu serwisowym.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający potwierdza.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 3 - Zakres świadczonych usług, pkt II oraz Załącznik nr 2 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, Warunki brzegowe realizacji usług, Czas usunięcia Usterki Programistycznej

Zamawiający określa termin minimalny usunięcia Usterki Programistycznej na 30 dni. Pragniemy zwrócić uwagę że usterki stanowią najmniej uciążliwy rodzaj Błędów Aplikacji, z którymi te mogą być nadal swobodnie eksploatowane. Standardem branżowym w tego typu wadach jest ich agregowanie w pakiety i wypuszczanie zbiorczych Uaktualnień. W przeciwnym wypadku liczebność aktualizacji jest bardzo duża i naraża administratorów wielu problemów w zarządzaniu systemem informatycznym. Mając na uwadze powyższe prosimy o odpowiedź na pytanie czy Zamawiający dopuści, żeby terminem usunięcia usterki była następną zbiorczą aktualizacją z gwarancją udostępniania co najmniej 4 aktualizacji w roku (w rzeczywistość ich istotnie większej ilości).

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający dopuszcza.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 3 - Zakres świadczonych usług oraz Załącznik nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia



Ponieważ Zamawiający wymaga od Wykonawcy na etapie składania oferty uzupełnienia informacji w załączniku nr 2 do SWZ, w kolumnie „Procedura realizacji usługi”, a jednocześnie we wzorze umowy określa procedury realizacji usług, prosimy o potwierdzenie, że wiążące dla stron będą postanowienia zawarte w przedstawionej przez Wykonawcę ofercie, określone w załączniku nr 2 do SWZ.

**ODPOWIEDŹ:**

Tak potwierdzamy.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia

Ponieważ w Załączniku nr 4 do SWZ oraz Załączniku nr 3 do Umowy, Zamawiający nie posługuje się nazwą Nadzór Autorski, prosimy o ujednoczenie nazewnictwa i Zmianę NA w Załączniku nr 2 do SWZ na Konserwację [KS].

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmieni oznaczenia.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 3 - Zakres świadczonych usług, pkt III Wykaz usług serwisowych oraz Załącznik nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia, 3.2 Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Z końcem 2018 roku producent systemy zrewidował zakres usług serwisowych w zakresie nadzoru autorskiego. Została z niego wydzielona odrębna usługa różnicująca uaktualnienia wynikające z nowelizacji aktów prawnych od publikowanych w wyniku aktywności twórczej autora. Mając na uwadze powyższe zwracamy się o modyfikację opisu przedmiotu usługi Nadzór autorski (konserwacji) do następującego brzmienia:

Konserwacja: „Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:

- udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,
- prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.
- prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi Zamawiającego zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.”

Ewaluacja: Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów Eskulap. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,
- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) oraz Rozwinięcia





implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmodyfikuje opis przedmiotu zamówienia.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 3 - Zakres świadczonych usług oraz Załącznik nr 2 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia, Zasady świadczenia usług serwisowych [Użytkownicy]

Dbając o najwyższe standardy obsługi zgłoszeń, jak również zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych, prosimy o potwierdzenie, że Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych, a jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.

**ODPOWIEDŹ:**

Tak potwierdzamy.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, Załącznik nr 1 – Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz Załącznik nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia

Ponieważ w powyższych załącznikach występuje rozbieżność w zakresie rodzaju licencjonowania aplikacji: Eskulap – Histopatologia oraz liczby licencji aplikacji HL7, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający używa wyżej wspomniane licencje zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy.

**ODPOWIEDŹ:**

Potwierdzamy.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór umowy, § 16 Postanowienia końcowe, ust. 5 Wymagania dotyczące zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia (podstawa prawne: art. 95 Ustawy PZP): a) Zamawiający od Wykonawcy wymagać będzie, ażeby osoby wykonujące czynności bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu zamówienia zatrudnione były na podstawie umowy o pracę, takie jak: kierowcy, magazynierzy, pracze, osoby maglujące i prasujące bieliznę, sortujące i wykonujące wszelkie czynności z praniem, dezynfekcją i dystrybucją przedmiotu zamówienia;

Ponieważ przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych i konserwacji Oprogramowania Aplikacyjnego prosimy o potwierdzenie i modyfikację, że wymóg zatrudnienia na umowę o pracę dotyczy osób wykonujących czynności związane z obsługą zgłoszeń serwisowych w stosunku bezpośrednim. Wymóg ten nie dotyczy programistów, integratorów etc. czyli osób wykonujących czynności programistyczne wymagane pośrednio do świadczenia przedmiotu zamówienia.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmieni zapis.

**PYTANIE:**

Załącznik nr 4 do SWZ, Wzór Umowy, Definicje „Aplikacja (Moduł) – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych”

W związku z wycofaniem od dnia 01 sierpnia 2022 roku wsparcia dla wersji nieprzełączalnych Modułów prosimy o zmianę brzmienia ich definicji: „Aplikacja (Moduł) –wyodrębnione technicznie i



# Szpital Miejski im. Franciszka Raszei

60-834 Poznań, ul. Mickiewicza 2

---

funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji”.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmieni opis.