



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



Certyfikat nr 485732

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Szczecin, dnia 16.05.2022 r.

Znak sprawy Nr RPoZP 10/2022

Dotyczy: postępowania w trybie przetargu nieograniczonego na obsługę i administrowanie systemem informatycznym /SSI/ 109 Szpitala Wojskowego z Przychodnią SP ZOZ w Szczecinie

Pytanie 1

W § 2 pkt 8 projektu umowy Zamawiający określa obowiązek realizacji szkoleń:

„Zamawiający przeszkoli oraz poinformuje użytkowników Zamawiającego (przy stanowiskach komputerowych w siedzibie Zamawiającego) ze wszystkich zmian oraz przekaze stosowne informacje, o których winien wiedzieć użytkownik w ramach wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu niniejszej umowy. Szkolenie zakończy się stosownym protokołem.”

- a) Czy zgodnie z zapisem ww. pkt Zamawiający we własnym zakresie będzie realizował szkolenia?
- b) Jeśli Zamawiający oczekuje zaangażowania Wykonawcy w realizacji szkoleń to Zamawiający nie wskazuje ich zakresu (obsługa systemu **IM/AMMS** na stanowisku pracy, inny?), czasu trwania , ilości osób do przeszkolenia, częstotliwości szkoleń. Przy tak ogólnie sformułowanym zapisie Wykonawca nie ma możliwości skalkulowania oferty oraz powzięcia działań mających na celu zabezpieczenie odpowiedniej ilości personelu do realizacji potencjalnych szkoleń w zakresie, częstotliwości i czasie oczekiwanym przez Zamawiającego. Prosimy w tym przypadku o doprecyzowanie ww. zapisu (kto ma realizować szkolenia - Zamawiający czy Wykonawca) oraz wskazanie częstotliwości szkoleń, czasu ich trwania oraz określenia ich zakresu.

Odp. a) Zamawiający modyfikuje § 2 pkt 8 projektowanych postanowień umownych nadając mu następujące brzmienie "Wykonawca w ramach wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu niniejszej umowy zobowiązany jest do rzetelnego przeprowadzenia audytów Zamawiającego części białej i szarej (HIS, ERP) celem przedstawienia Zamawiającemu informacji na temat optymalnego wykorzystania systemu (wszelkich dodatkowych funkcjonalności systemu) oraz zmian, o których Zamawiający winien wiedzieć zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Audyty będą przeprowadzane co 6 miesięcy licząc ad dnia zawarcia niniejszej umowy (łącznie 6 audytów). Ostatni audyt zostanie przeprowadzony najpóźniej do 22 miesiąca obowiązywania niniejszej umowy. Wykonawca zobligowany jest do przedstawienia Zamawiającemu wyników audytu w formie pisemnej każdorazowo najpóźniej w terminie 15 dni roboczych od daty zakończenia przeprowadzonego audytu. Wykonawca przeszkoli oraz poinformuje użytkowników Zamawiającego (przy stanowiskach komputerowych w siedzibie Zamawiającego) ze wszystkich zmian oraz przekaze stosowne informacje, o których winien wiedzieć użytkownik w ramach wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu niniejszej umowy. Szkolenie zakończy się stosownym protokołem.

109 Szpital Wojskowy z Przychodnią SPZOZ, ul. Piotra Skargi 9-11, 70-965 Szczecin,
Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy
numer KRS 0000002667

NIP 851 25 43 558, REGON 810200960
tel. 91 810 58 00, fax. 91 810 58 02
www.109szpital.pl, e-mail sekretariat@109szpital.pl



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



Certyfikat nr 485732

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

b) Audyt ma polegać na: przeprowadzeniu analizy pod kątem nowych rozwiązań jakie wprowadza producent oprogramowania, wykonawca wskaże rozwiązania które pozwolą optymalnie wykorzystać posiadany system. Zamawiający powiadomi użytkowników o nowych funkcjonalnościach systemu oraz, przeszkoli (pokaże w systemie) personel ze wskazaniem, jak korzystać z nowych funkcji systemu, jeżeli takowe się pojawią.

Pytanie 2

W § 3 pkt 1 projektu umowy Zamawiający wskazuje możliwość realizacji zgłoszeń Zamawiającego za pośrednictwem portalu Wykonawcy. Prosimy o wskazanie ilości personelu, który miałby mieć dostęp do portalu Wykonawcy. Informacja jest niezbędna ze względu na potencjalne koszty wynikające z konieczności założenia kont na portalu Wykonawcy dla każdego użytkownika Zamawiającego, uprawnionego do dokonywania zgłoszeń.

Odp. Wykonawca wskaże adres email na jaki personel szpitalny będzie mógł wysyłać zgłoszenia ze służbowej poczty w domenie ...@109szpital.pl pozostałe zapisy są bez zmian (telefon).

Pytanie3

Zamawiający w § 3 pkt 3 projektu umowy określa czas przystąpienia do usuwania wszelkich awarii i podejmowania działań w reakcji na wszelkie pozostałe zgłoszenia Zamawiającego oraz w § 3 pkt 4 projektu umowy wskazuje czas na usunięcie awarii bądź rozwiązanie problemu (dot. również zapisów w Załączniku nr 1 do SIWZ „Zasady ogólne świadczenia usług” pkt 3 oraz 4).

Większość zgłoszeń przy obsłudze tak złożonych systemów wymaga w pierwszej kolejności analizy (przyczyny powstania problemu, określenie możliwych rozwiązań), która sama w sobie wykracza na ogół swoim czasem znacząco poza czas przyjęty w projekcie umowy przez Zamawiającego na realizację , zaś sama realizacja zgłoszenia czasem wymaga kilkudniowych prac.

Co więcej przy powyżej przytoczonych zapisach projektu umowy łatwo wyobrazić sobie sytuację, w której Wykonawca przez weekend otrzymuje np. 20 zgłoszeń. Wykonawca jest zobowiązany, w świetle ww. zapisów projektu umowy oraz OPZ, pierwszego roboczego dnia zrealizować wszystkie **ww.** zgłoszenia w ciągu pierwszych 30 min. pracy pierwszego dnia roboczego czyli pomiędzy godz. 08.00 a 08.30. Nie mając możliwości przewidzenia ilości spływających zgłoszeń i poziomu trudności w ich realizacji Wykonawca musiałby zabezpieczyć nieprzewidywalną kompletnie ilość zasobów ludzkich celem wywiązania się z wyżej przytoczonych zapisów przy optymistycznym aczkolwiek nierealnym założeniu, że rzeczywiście każde ze zgłoszenia da się zrealizować w ciągu 30 minut.

Tym samym wnioskujemy o wykreślenie zapisów § 3 pkt 4 umowy, a takie stosownych zapisów OPZ oraz zmian zapisów § 3 pkt 3 na:

„Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do usuwania wszelkich awarii oraz podejmowania działań w reakcji na wszelkie pozostałe zgłoszenia Zamawiającego:

- a) zgłoszone w dni robocze od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. od 8:00 do 16:00 - niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 3 godzin od momentu zgłoszenia, niezależnie od rodzaju zgłoszenia;
- b) zgłoszone w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 16:00 do 8:00 a takie zgłoszone w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy:

109 Szpital Wojskowy z Przychodnią SPZOZ, ul. Piotra Skargi 9-11, 70-965 Szczecin,
Sąd Rejonowy Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy
numer KRS 0000002667

NIP 851 25 43 558, REGON 810200960
tel. 91 810 58 00, fax. 91 810 58 02
www.109szpital.pl, e-mail sekretariat@109szpital.pl



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

- w terminie 30 minut od momentu zgłoszenia awarii - w przypadku awarii krytycznej, tj. jakiegokolwiek zatrzymania systemu, uniemożliwiającego pracę na stanowiskach końcowych wynikającego z awarii sprzętowej któregoś z serwerów Zamawiającego lub zainstalowanego oprogramowania, które w wyniku błędu nie pozwala na pracę w systemie;

- niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 6 godzin licząc od godziny 8:00 w najbliższym dniu roboczym
- w przypadku awarii innej niż krytyczna oraz pozostałych zgłoszeń"

W ślad za zapisami przytoczonymi w pytaniu 3, Zamawiający przewiduje co prawda w § 3 ust. 5 projektu umowy możliwość wydłużenia terminów przystąpienia do realizacji i samej realizacji zgłoszenia „w szczególnych przypadkach” ale przy czasach reakcji i realizacji wskazanych w § 3 ust. 3 i 4 projektu umowy Wykonawca musiałby nagminnie korzystać z powyższego uprawnienia.

Odp. Zamawiający modyfikuje zapisy § 3 pkt 3 i 4 w następujący sposób:

- 3. Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do usuwania wszelkich awarii oraz podejmowania działań w reakcji na wszelkie pozostałe zgłoszenia Zamawiającego:**
- a) zgłoszone w dni robocze od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. od 8:00 do 16:00 – niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 40 minut od momentu zgłoszenia, niezależnie od rodzaju zgłoszenia;
 - b) zgłoszone w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 16:00 do 8:00 a także zgłoszone w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy:
 - w terminie 30 minut od momentu zgłoszenia awarii krytycznej tj. jakiegokolwiek zatrzymania systemu, uniemożliwiającego pracę na stanowiskach końcowych wynikającego z awarii któregoś z serwerów Zamawiającego lub zainstalowanego oprogramowania, które w wyniku błędu nie pozwala na pracę w systemie.

Zamawiający w godzinach 16.00-8.00 a także w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy będzie zgłaszał tylko awarie krytyczne.

- 4. Wykonawca zobowiązany jest usunąć awarię bądź rozwiązać zgłoszony przez Zamawiającego problem każdorazowo w czasie nie dłuższym niż:**
- a) w przypadku wystąpienia awarii krytycznej w rozumieniu ust. 3 niniejszego paragrafu - do 80 minut od momentu zgłoszenia;
 - b) w przypadku wystąpienia awarii innej niż krytyczna do 60 minut od momentu zgłoszenia;
 - c) w przypadku pozostałych zgłoszeń - do 40 minut od momentu zgłoszenia.
- W przypadku niezachowania przez Wykonawcę terminów, o których mowa w niniejszym ustępie, Zamawiający ma prawo zlecić usunięcie awarii lub rozwiązanie zgłoszonego problemu podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy.”**

Pytanie 4

W § 3 ust. 7 projektu umowy Zamawiający oczekuje weryfikacji / przetestowania naprawy błędu w systemie przez Wykonawcę. W związku z tym, że bardzo często Wykonawca nie ma możliwości sprawdzenia poprawności zastosowanego rozwiązania ze względu na konieczność weryfikacji rozwiązania bezpośrednio przez użytkownika prosimy o wykreślenie ww. zapisu.



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ. Wykonawca zmieniając parametry (ustawienia programu) celem wykluczenia powstałych błędów, jest zobligowany do przetestowania czy wprowadzone zmiany przyniosły poprawność działania aplikacji i tym samym naprawiły błąd.

Pytanie 5

W związku z posiadaniem przez Zamawiającego własnego działu IT, czy nie wskazanym byłoby, aby kontrola określona w § 3 ust. 11 projektu umowy nie pozostała zgodnie z przyjętą na rynku praktyką w kompetencjach działu IT Zamawiającego? Wnosimy o wykreślenie ww. zapisu.

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 6

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający stawiając wymóg określony w § 3 ust. 14 projektu umowy oczekuje włączenia zmian w istniejącej strukturze organizacyjnej Zamawiającego, a nie polegających na jej rozszerzeniu. Jeśli zmiany miałyby dotyczyć poszerzenia działalności Zamawiającego prosimy o wskazanie przewidywanych zmian celem stosownej kalkulacji oferty.

Odp. Zamawiający nie potwierdza powyższego i podtrzymuje zapisy SWZ dotyczące wszelkich zmian organizacyjnych. Wykonawca ma obowiązek włączać wspomniane zmiany zgodnie z posiadanymi licencjami przez zamawiającego

Pytanie 7

Zamawiający w § 5 ust. 5 projektu umowy determinuje długość czasu potrzebnego na przeprowadzenie wdrożenia na maksimum 30 dni. Akceptacja przez Wykonawcę: sztywnego, maksymalnie 30-dniowego terminu realizacji dowolnego wdrożenia bez wcześniejszej analizy jego zakresu, poziomu skomplikowania, ilości personelu do przeszkolenia i innych danych niezbędnych do prawidłowego przygotowania do prac wdrożeniowych jest niemożliwa. Ze względu na powyższe zwracamy się: z wnioskiem o wykreślenie zapisu: „Przy czym strony zgodnie ustalają, iż czas trwania wdrożenia jednej licencji nie może być dłuższy niż 30 dni roboczych, licząc od daty otrzymania danej licencji oraz zapewnienia przez Zamawiającego wszystkich wskazanych przez Wykonawcę: w harmonogramie wdrożenia danej licencji potrzeb technicznych niezbędnych do realizacji usługi wdrożeniowej.”

Odp. Zamawiający modyfikuje zapisy § 5 ust. 5, w następujący sposób: „ Każdorazowo przed przystąpieniem do wdrożenia licencji Zamawiający wymaga przedstawienia przez Wykonawcę w formie pisemnej oraz dodatkowo za pośrednictwem wiadomości e-mail pełnego Harmonogramu wdrożeniowego dla danej licencji, w którego treści zostaną wskazane w szczególności wszelkie potrzeby techniczne, które muszą być spełnione przez Zamawiającego dla prawidłowego wykonania usługi wdrożeniowej. Przy czym strony zgodnie ustalają, iż czas trwania wdrożenia jednej licencji nie może być dłuższy niż 30 dni roboczych, licząc od daty otrzymania danej licencji oraz zapewnienia przez Zamawiającego wszystkich wskazanych przez Wykonawcę w harmonogramie wdrożenia danej licencji potrzeb technicznych niezbędnych do realizacji usługi wdrożeniowej. Harmonogram każdorazowo wymaga akceptacji Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Jeżeli wykonawca oceni, że w przypadku danego wdrożenia, przyjęty w niniejszym ustępie termin 30 dni roboczych jest niewystarczający, wówczas złoży Zamawiającemu stosowny wniosek, uzasadniający wydłużenie terminu. Termin wdrożenia nie może wówczas przekroczyć 50 dni roboczych. Wydłużenie terminu wymaga zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem ważności”

Pytanie 8

Wykonawca może nie być w stanie przewidzieć wszystkich braków infrastrukturalnych po stronie Zamawiającego przed rozpoczęciem wdrożenia zwłaszcza, że harmonogram wdrożenia każdorazowo jest przygotowywany w oparciu o dane uzyskane od Zamawiającego, stąd Wykonawca nie widzi



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



LL-C
Certification

Certyfikat nr 485732

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

możliwości ponoszenia kosztów braków w infrastrukturze IT Zamawiającego. Wnosimy o wykreślenie § 5 ust. 6. projektu umowy.

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ. Po otrzymaniu danych od zamawiającego, wykonawca na etapie tworzenia harmonogramu wdrożeniowego ma obowiązek zgłosić wszystkie brakujące elementy, które są niezbędne do przeprowadzenia procesu wdrożeniowego.

Pytanie 9

W nawiązaniu do pyt. nr 7, a także do braku możliwości przewidzenia przez Wykonawcę ilości i zakresu wdrożeń wynikających ze spodziewanej dużej dynamiki zmian prawa w perspektywie 3 najbliższych lat, wnosimy o wykreślenie § 7 ust. 7 projektu umowy zobowiązującego Wykonawcę do realizacji wszelkich wdrożeń wynikających z bliżej nieokreślonych zmian prawa w ramach opłaty ryczałtowej oraz zaliczenia tych wdrożeń, jak i wszystkich innych przewidywanych bądź nie przez Zamawiającego, do wdrożeń rozliczanych stawką roboczogodzin.

Odp. Par. 7 ust. 7 nie dotyczy kwestii poruszonej w pytaniu. Rozliczenie wdrożeń określone jest w par. 5 ust. 4 i ust. 10, które przewidują stawki godzinowe za prace wdrożeniowe. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 10

Ze względu na wymóg postawiony w § 9 ust. 13 projektu umowy prosimy o doprecyzowanie, że obowiązek złożenia informacji określonej w ww. ustępie dotyczy tylko sytuacji, w której nastąpiła zmiana umowy ze względu na przestanki określone w § 9 ust. 1 projektu umowy.

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ, nie potwierdza powyższego.

Pytanie 11

Prosimy o doprecyzowanie, że wskazane w Załączniku nr 1 do SIWZ („Opis przedmiotu zamówienia”) ZAKRES 1 w pkt 12 i 13 oraz ZAKRES 2 pkt 15 i 16 wszystkie wdrożenia będą rozliczane stawką roboczogodziny.

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ. Prace wskazane w zakresie 1 pkt 12 i w zakresie 2 pkt 15 i 16 są rozliczane stawką roboczogodzin. Prace wskazane w zakresie 1 pkt 13 są objęte ryczałtem.

Pytanie 12

Prosimy o zweryfikowanie czy wpisany w Załączniku nr 1 do SIWZ ZAKRES 2 pkt 2 „System definicji i integracji komunikacji LISTRADA(…)” ma na pewno podlegać administracji opisanej w OPZ w części AMMS. Wnosimy o wykreślenie ww. zapisu ze względu na fakt, że jest to integralna część systemu laboratoryjnego firmy Marcel.

Odp. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 13

Prosimy o doprecyzowanie zapisu w Załączniku nr 1 do SIWZ ZAKRES 3 pkt 5-czy Zamawiający wpisując obowiązek inwentaryzacji oprogramowania rozumie przez to oprogramowanie znajdujące się wyłącznie na serwerach?

Odp. Dotyczy wszystkich urządzeń aktywnych połączonych do infrastruktury serwerowej. (pomijając zestawy komputerowe).

Pytanie 14

Prosimy o wskazanie jaki zakres prac miałby zawierać harmonogram prac serwisowych, którego złożenie stanowi wymóg § 2 ust. 7 projektu umowy.



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



LL-C
Certification

Certyfikat nr 485732

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Odp. Wykonawca ma zaproponować Harmonogram prac, podlagający na określeniu/wskazaniu zakresu potrzeb szpitala pod kątem jak najlepszego zoptymalizowania działania systemów.

Pytanie 15

Prosimy o doprecyzowanie czy Zamawiający w § 5 projektu umowy przewiduje prace wdrożeniowe realizowane również w oparciu o posiadane moduły / licencje systemu AMMS / InfoMedica? Niejednokrotnie prace polegające na rozszerzeniu wykorzystywanej funkcjonalności posiadanych już modułów są pracami stricte wdrożeniowymi, a nie serwisowymi. Czy prace związane z wdrożeniem nowych funkcjonalności posiadanych już modułów będą również rozliczane stawką roboczogodziny?

Odp. Nie, będą realizowane w ramach ryczałtowego miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy.

Pytanie 16

W ślad za pytaniem nr 15 oraz zapisami § 5 ust. 8 umowy prosimy o potwierdzenie, że osoba prowadząca bieżący serwis nie będzie mogła uczestniczyć również we wdrożeniach polegających na uruchomieniu nowych funkcjonalności w posiadanych już przez Zamawiającego modułach / licencjach na oprogramowanie AMMS / InfoMedica.

Odp. Zamawiający potwierdza.

Pytanie 17

Prosimy o włączenie do katalogu wdrożeń (Załącznik nr 1 do SIWZ ZAKRES 1 pkt 12 oraz ZAKRES 2 pkt 14), również tych, które nie wymagają zakupu licencji przez Zamawiającego, a stanowią uruchomienie nowych funkcjonalności systemu.

Odp. Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 18

Ze względu na fakt, iż administrowanie tak złożonym systemem wymaga czasem specjalistycznych konsultacji profesjonalistów pracujących wyłącznie na zasadach freelancer/B2B, a zapisy § 4 projekt u umowy uniemożliwiłyby tego typu konsultacje prosimy o wykreślenie wymogu związanego z konieczności zatrudnienia wszystkich osób wykonujących czynności opisane w OPZ w oparciu o umowę o pracę. Trudno wyobrazić sobie sytuację, w której konieczność zasięgnięcia specjalistycznych konsultacji powoduje wymóg zatrudnienia takiej osoby na umowę o pracę na np. 1 dzień lub 2 dni konsultacji.

Odp. Zamawiający modyfikuje wymogi SWZ w zakresie osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w ten sposób, że obowiązek ten będzie dotyczyć osób wykonujących czynności:

1. **serwisanta wykonującego przedmiot niniejszej umowy w siedzibie Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8:00 –16:00**
2. **osób wykonujących czynności w ramach Help-Desk.**
Zamawiający modyfikuje zapisy § 4 ust. 1 projektowanych postanowień umownych w następujący sposób:
„Zgodnie z art. 95 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub jego podwykonawcy zatrudniali na podstawie umowy o pracę:
1. **serwisanta wykonującego przedmiot niniejszej umowy w siedzibie Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8:00 –16:00**
2. **osoby wykonujące czynności w ramach Help-Desk.”**

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o przesunięcie terminu składania ofert o 5 dni od opublikowania odpowiedzi na składane przez nas pytania.



109 Szpital Wojskowy z Przychodnią
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
w Szczecinie



Certyfikat nr 485732

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Odp. Zamawiający nie przesuwa terminu składania ofert.

KOMENDANT


płk mgr Krzysztof Jurkowski

I.B. 91/810 59 82