



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

DPZP/26/133/2022/.ED.

Dziekanów Leśny, dn. 20.04.2022r.

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Rozszerzenie funkcjonalności w użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniu SIMPLE.ERP o moduł grafików pracy, elektroniczny system planowania czasu pracy, rozliczania z możliwością automatycznego naliczania list płac (wynagrodzenia za dyżury i godziny) i ewidencjonowania czasu pracy pracowników. Znak sprawy: DZ/02/2022.

Na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych Zamawiający – SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym udziela wyjaśnień treści SWZ na zapytania Wykonawców.

Pytanie nr 1

Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych pkt 3.7

Postanowienie pkt 3.7 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przenosi na Przetwarzającego obowiązek Administratora do odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w Rozdziale III RODO. Mocą tego zapisu, Przetwarzający zapewnia obsługę praw jednostki w odniesieniu do powierzonych danych w oparciu o stanowiącą odrębny od umowy powierzenia dokument szczegółowej procedury obsługi praw jednostki, którego treść ma zostać uzgodniona przez Strony. Zgodnie natomiast z podziałem ról i obowiązków w procesie przetwarzania danych osobowych, określonym przepisami RODO, realizacja praw osób, których dane dotyczą stanowi obowiązek nałożony bezpośrednio i wyłącznie na administratora danych. Również z treści literalnego brzmienia art. 28 ust. 3 lit. e) RODO wynika, iż podmiot przetwarzający ""biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III"". Oznacza to zatem, że w świetle regulacji art. 28 ust. 3 lit. e) RODO administrator nie ma możliwości przeniesienia na podmiot przetwarzający obowiązków związanych z realizacją praw osób, których dane dotyczą.

W ocenie Wykonawcy, tego typu przeniesienie przez administratora na podmiot przetwarzający obowiązków, które RODO nakłada wprost i wyłącznie na administratora, jest niezgodne z przepisami Rozporządzenia oraz może prowadzić samo w sobie do naruszenia przepisów RODO dotyczących obowiązków administratora oraz podmiotu przetwarzającego i realizacji praw osób, których dane dotyczą, co w konsekwencji może wiązać się z nałożeniem kary finansowej, o której mowa w art. 83 ust. 4 lit. a) oraz ust. 5 lit. b) RODO.

Mając powyższe na uwadze, Wykonawca wnosi o wykreślenie postanowienia pkt. 3.7 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz wprowadzenie w jego miejsce nowego zapisu umownego, odpowiadającego literalnej treści art. 28 ust. 3 lit. e) RODO.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie postanowienia pkt. 3.7 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz wprowadzenie w jego miejsce nowego zapisu umownego, odpowiadającego literalnej treści art. 28 ust. 3 lit. e) RODO.

Wyjaśnić należy, iż przepisy rozporządzenia 2016/679 w sposób rozbudowany determinują treść umowy stanowiącej podstawę do przetwarzania danych przez podmiot przetwarzający. Zgodnie z art. 28 ust. 3, akt stanowiący tę podstawę określać musi:

przedmiot i czas trwania przetwarzania;

charakter i cel przetwarzania;

rodzaj danych osobowych;

kategorie osób, których dane dotyczą;

obowiązki i prawa administratora.

Wymóg określenia w umowie obowiązków i praw administratora uzasadniony jest koniecznością doprecyzowania wykonywania przez strony Umowy obowiązków, w tym także tych skorelowanych z prawami osób, których dane dotyczą, także w odniesieniu do danych i operacji powierzonych do przetwarzania. Umowa powierzenia nie zmienia podmiotu zobowiązanego do wykonywania zadań administratora. Jednakże wobec powierzenia podmiotowi zewnętrznemu przetwarzania danych nakłada na administratora obowiązek doprecyzowania warunków współpracy z nim, by prawidłowa realizacja jego obowiązków została zapewniona także w stosunku do danych powierzonych. Wyraz powyższego stanowi pkt. 3.7 Umowy powierzenia. Zamawiający nie widzi podstaw, aby wpisywać w Umowę ogólne i niekonkretne postanowienia. Intencją Zamawiającego jest określenie warunków współpracy w sposób nie budzący wątpliwości interpretacyjnych.

Pytanie nr 2

Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych pkt 3.12

Postanowienie pkt. 3.12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych nakłada na Przetwarzającego obowiązek prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania Danych, w tym rejestru czynności przetwarzania danych osobowych, wraz z obowiązkiem udostępnienia takiego rejestru na żądanie Administratora. Wskazujemy przy tym, że stosownie do literalnego brzmienia art. 30 ust. 1 RODO, prowadzenie takiego rejestru jest obowiązkiem administratora danych. Podmiot przetwarzający jest natomiast zobowiązany do prowadzenia rejestru, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO, tj. rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu administratora. Wskazujemy także, że Wykonawca prowadzi rejestr czynności przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim pełni on wobec przetwarzanych przez siebie danych osobowych rolę administratora - dokument ten nie dotyczy zatem w żadnym zakresie danych powierzonych do przetwarzania przez Zamawiającego.

Mając powyższe na uwadze Wykonawca wnosi o wyjaśnienie, czy w postanowieniu pkt. 3.12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przez ""rejestr czynności przetwarzania danych osobowych"" należy rozumieć ""rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu administratora"", o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO oraz wnosi o wprowadzenie stosownej modyfikacji do ww. postanowienia umownego, polegającej na wskazaniu właściwego rejestru, do którego prowadzenia zobowiązany będzie Przetwarzający.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wskazuje, iż w pkt. 3.12 Umowy przetwarzania wskazane zostało, iż Wykonawca zobowiązany będzie do prowadzenia rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu administratora, a określonym w art. 30 ust.2 RODO. Zamawiający w celu uprzedzenia wątpliwości interpretacyjnych literalnie wskazał w postanowieniu 3.12 na art. 30 ust 2 RODO, który definitywnie rozwiewa określone w pytaniu wątpliwości.

Pytanie nr 3

Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych pkt 7.1

Postanowienie pkt. 7.1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi, że Administrator jest uprawniony do prowadzenia kontroli sposobu przetwarzania powierzonych danych osobowych po uprzednim poinformowaniu Przetwarzającego o planowanej kontroli. Postanowienie to nie określa przy tym jednak minimalnego terminu takiego uprzedniego poinformowania.

Mając na uwadze, że na Przetwarzającym spoczywać będzie obowiązek odpowiedniego przygotowania się do takiej kontroli, w szczególności polegający na przygotowaniu pomieszczeń, miejsc i systemów informatycznych, na których przetwarzane są dane osobowe, do kontroli w sposób uniemożliwiający osobom kontrolującym dostęp do danych nieobjętych umową (w tym m.in. danych powierzonych Wykonawcy do przetwarzania przez innych jego klientów), w celu zapewnienia prawidłowej realizacji prawa do kontroli przysługującego Administratorowi, Wykonawca wnosi o modyfikację postanowienia pkt. 7.1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, że określony zostanie w nim minimalny termin uprzedniego poinformowania o planowanym terminie kontroli, wynoszący nie mniej niż 7 dni poprzedzających ten termin.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę postanowienia poprzez określenie minimalnego terminu uprzedniego poinformowania o planowanym terminie kontroli, wynoszącym 7 dni poprzedzających ten termin.

Pytanie nr 4

Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych pkt 9.1

Mając na uwadze, że postanowienie pkt. 9.1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych nakłada na Przetwarzającego odpowiedzialność za szkody spowodowane zarówno zastosowaniem, jak i nie zastosowaniem właściwych środków bezpieczeństwa, Wykonawca wnosi o wyjaśnienie, co należy rozumieć przez szkody spowodowane zastosowaniem właściwych środków bezpieczeństwa.

W ocenie Wykonawcy, Podmiot przetwarzający nie powinien ponosić odpowiedzialności za szkody, jeżeli zastosował właściwe środki bezpieczeństwa, wobec czego Wykonawca wnosi o modyfikację postanowienia w ten sposób, że ""zastosowanie właściwych środków bezpieczeństwa"" zostanie wykreślone jako przesłanka odpowiedzialności Przetwarzającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający podtrzymuje zapisy określone w umowie.

Pytanie 5.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 2. OPIS FUNKCJONALNOŚCI DOSTARCZANEGO SYSTEMU

16. Interfejs, dostęp do systemu System musi zapewniać wsparcie dla szyfrowania komunikacji interfejsu użytkownika z Systemem za pomocą protokołu SSL

Pytanie: Czy w ramach Zamówienia należy dostarczyć certyfikat SSL i z jakim terminem ważności?



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Odpowiedź Zamawiającego:

Certyfikat SSL dostarczy Wykonawca, z terminem ważności na minimum czas trwania umowy.

Pytanie 6.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE INSTALACJI DOSTARCZANEGO SYSTEMU

3.1. Zamawiający posiada licencję na SO: Windows Server 2016 Datacenter ROK. Zamawiający wymaga reinstalacji obecnie użytkowanego serwera VM Simple.ERP (w wersji WinSVR 2012R2) do nowej wersji i reinstalacji całego środowiska produkcyjnego SIMPLE.ERP. W przypadku wymogu dostarczanego Systemu co do instalacji dodatkowych komponentów typu CAL, SQLSVR, etc. Wykonawca dostarczy wymagane komponenty wliczając je do złożonej oferty. Licencje powinny być dostarczone w wersji dla klastra HA 4 CPU,

Pytania:

1. Każdy system korzystający z Windows Server potrzebuje licencji CAL do Windows Server dla wszystkich użytkowników i/lub urządzeń. Jeśli CALe do Windows Server trzeba dostarczyć prosimy o podanie liczby wszystkich użytkowników (i nie chodzi o użytkowników jednoczesnych) dostarczanego Systemu oraz SIMPLE.ERP.
2. Jak w przypadku Windows Serwera, SQL Server licencjonowany na serwery i CALe potrzebujemy ogólną liczbę użytkowników i/lub urządzeń SQL'a którzy dowolną aplikacją będą z niego korzystał. Prosimy o podanie tej liczby.
3. Jaki SQL Server jest w tej chwili wykorzystywany na potrzeby SIMPLE.ERP. Proszę o wymienienie posiadanych licencji.
4. Prosimy o podanie liczby nodów w klastrze HA
5. O ile System może korzystać z tego samego serwera SQL to nie jest zalecane uruchamianie na tej samej maszynie VM serwera aplikacyjnego dostarczanego Systemu. Prosimy o rozważenie możliwości instalacji dodatkowej maszyny VM dedykowanej na potrzeby serwer aplikacyjnego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Ad. 1. Należy dostarczyć licencje CAL per host(czyli device CAL) w ilości 20 szt.

Ad. 2. jak w ad.1,

Ad. 3. na potrzeby SIMPLE.ERP wykorzystywany jest SQL Server 2014 zakupiony w ramach dostawy SIMPLE.ERP,

Ad. 4. 2 (dwa) nody w HA,

Ad. 5. W chwili obecnej Zamawiający nie dysponuje środowiskiem serwerowym umożliwiającym uruchomienie dodatkowej maszyny wirtualnej. Będzie to możliwe w momencie zakupu nowego środowiska serwerowego.

Pytanie 7.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE INSTALACJI DOSTARCZANEGO SYSTEMU

3.5. Wykonawca skonfiguruje skrypt do automatycznych backupów na udostępniony przez Zamawiającego zasób sieciowy.

Pytanie: Czy Backup ma obejmować bazę danych czy cały system na poziomie maszyny zwirtualizowanej?

Odpowiedź Zamawiającego:

Backup ma obejmować bazę danych.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Pytanie 8.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE INSTALACJI DOSTARCZANEGO SYSTEMU

3.6. Wykonawca przeprowadzi w asyście Administratora Zamawiającego próbę odtworzenia danych Systemu celem potwierdzenia działania mechanizmów backup i restore (Testy odtworzeniowe).

Pytanie: Czy w ramach tych testów będzie backupowana i odtwarzana baza danych czy cały system np. na poziomie całej maszyny wirtualnej?

Odpowiedź Zamawiającego:

W ramach testów będzie backupowana i odtwarzana baza danych.

Pytanie 9.

5.1.1. Prawo do Nowych Wersji Systemu,

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 5. UTRZYMANIE SYSTEMU/OPIEKA SERWISOWA NA OKRES 12 MIESIĘCY OD DATY URUCHOMIENIA PRODUKCYJNEGO DOSTARCZONEGO SYSTEMU.

Pytanie: Czy nowe wersje - maintenance musi być dostarczone także dla licencji SQL Server, czy CALi do Windows Server?

Odpowiedź Zamawiającego:

Nie muszą być dostarczane.

Pytanie 10.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia 5. UTRZYMANIE SYSTEMU/OPIEKA SERWISOWA NA OKRES 12 MIESIĘCY OD DATY URUCHOMIENIA PRODUKCYJNEGO DOSTARCZONEGO SYSTEMU.

5.1.10. Pomoc w przypadku wystąpienia problemów dedykowanej platformy serwerowej (VM) – w tym Systemu Operacyjnego Serwera oraz pozostałych komponentów dostarczonych w ramach wdrożenia Systemu,

Pytanie: Czy to wymaganie wchodzi w skład § 5 Wzoru umowy i pakietu 10 godzin?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza, że to wymaganie wchodzi w skład pakietu 10 godzin.

Pytanie 11.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §7 ust. 5.3 o treści:

Wykonawca opóźnia się w spełnieniu przedmiotu Umowy powyżej 5 dni roboczych, w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 1.

Pytanie: Wykonawca wnosi o modyfikację wymagania zgodnie z poniższą propozycją:

„Wykonawca opóźnia się wyłącznie z przyczyn od niego zależnych w spełnieniu przedmiotu Umowy powyżej 30 dni roboczych, w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 1”

Zdaniem Wykonawcy 5 dni roboczych zwłoki nie jest aż tak istotnym naruszeniem, aby odstąpić od części lub całości Umowy. Dla niewielkiej zwłoki, czynnikiem dyscyplinującym powinny być kary umowne.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający zmieni w treści umowy termin na 15 dni roboczych.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Pytanie 12.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §7 ust. 5.4 o treści:

Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę lub narusza interes Zamawiającego, i w przypadku gdy po upływie 3 dni roboczych od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania.

Pytanie: Wykonawca wnosi o wydłużenie terminu jaki przysługuje Wykonawcy do 20 dni roboczych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający zmieni w treści umowy termin na 5 dni roboczych

Pytanie 13.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §7 ust. 5.5 o treści:

Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie istotnych wad przedstawionego do odbioru przedmiotu Umowy.

Pytanie: Wykonawca wnosi o modyfikację zapisu zgodnie z poniższą propozycją:

„Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, jednak nie krótszym niż 10 dni roboczych istotnych wad przedstawionego do odbioru przedmiotu Umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu, modyfikując go w następujący sposób:

„Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie istotnych wad przedstawionego do odbioru przedmiotu Umowy i nie usunie wad pomimo wyznaczenia przez Zamawiającego dodatkowego 10 dniowego terminu (10 dni roboczych).”

Pytanie 14.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §7 ust. 6.2 o treści:

wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu wykonanego przedmiotu Umowy zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń, o ile wykonany zakres przedmiotu Umowy będzie miał dla Zamawiającego znaczenie,

Pytanie: Wykonawca wnosi o wykreślenie ostatniej części zdania tj.: „o ile wykonany zakres przedmiotu Umowy będzie miał dla Zamawiającego znaczenie”

Wykonawca powinien zachować prawo do wynagrodzenia za wykonane usługi, przynajmniej te odebrane, tym bardziej, że odstąpienie ma skutek ex nunc i jest zachowane prawo do naliczenia kar umownych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu, modyfikując go w następujący sposób:

„wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu wykonanego przedmiotu Umowy zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń.”



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Pytanie 15.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie § 8

Pytanie: Wykonawca wnosi o wprowadzenie do § 8 przepisu o następującej treści:

„Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto (wynagrodzenia łącznego umowy), w przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający.”

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu..

Pytanie 16.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - WYMAGANIA WDROŻENIOWE pkt. 4.2 o następującej treści:

Wykonawca zapewni szkolenia z dostarczanego rozwiązania (Systemu) dla wskazanego Administratora oraz użytkowników – minimum 24 roboczogodziny. Wykonawca przystąpi do szkoleń po całkowitej konfiguracji i integracji dostarczonego Systemu,

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie i doprecyzowanie w OPZ, że szkolenia z dostarczonego rozwiązania (Systemu) dla Administratora oraz użytkowników odbędą się w formie zdalnej.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na to, że szkolenia z dostarczonego rozwiązania (Systemu) dla Administratora oraz użytkowników odbędą się w formie zdalnej. OPZ

Pytanie 17.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - WYMAGANIA WDROŻENIOWE pkt. 4.5 o następującej treści:

Wykonawca pozostanie w dyspozycji zdalnej lub też oddeleguje konsultanta po uruchomieniu Systemu na okres min. 2 tygodnie – asysta uruchomienia produkcyjnego w wymiarze nie przekraczającym 5 godzin.

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie i doprecyzowanie w OPZ, że asysta uruchomieniowa zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę w formie zdalnej.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na to, że asysta uruchomieniowa zostanie przeprowadzona w formie zdalnej.

Pytanie 18.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - UTRZYMANIE SYSTEMU/OPIEKA SERWISOWA NA OKRES 12 MIESIĘCY OD DATY URUCHOMIENIA PRODUKCYJNEGO DOSTARCZONEGO SYSTEMU pkt. 5.1.5 i 5.1.8 o następującej treści:

5.1.5. Konsultacje telefoniczne i mailowe,

5.1.8. Pomoc telefoniczną i zdalną w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych, jak też problemów nie będących usterką oprogramowania, a wynikających z użytkowania Systemu,

Pytanie: Konsultacje telefoniczne i mailowe oraz pomoc telefoniczna i zdalna w zakresie obsługi problemów nie będących usterką mają charakter usług powdrożeniowej. Wykonawca nie jest w stanie ocenić z jaką częstotliwością Zamawiający będzie korzystał z takich świadczeń. W związku z powyższym wnosimy o określenie pakietu godzin na wszystkie usługi mające charakter usług powdrożeniowej, które będą rozliczona wg. zużycia w cyklach miesięcznych.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający określa pakiet na 10 godzin zgodnie z zapisem wzoru umowy § 5 ust.2..Po wyczerpaniu limitu potrzeby Zamawiającego w tym zakresie będą realizowane z opieki powdrożeniowej.

Pytanie 19.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - UTRZYMANIE SYSTEMU/OPIEKA SERWISOWA NA OKRES 12 MIESIĘCY OD DATY URUCHOMIENIA PRODUKCYJNEGO DOSTARCZONEGO SYSTEMU pkt. 5.1.9 o następującej treści: Pomoc w miejscu Zamawiającego w przypadku awarii, która nie może być obsłużona jak pkt 5.1.

Pytanie: Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu usunięcie awarii powstałej z winy Wykonawcy oraz pokryje koszty dojazdu jeżeli jej usunięcie będzie wymagało wizyty przedstawicieli Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego w ramach wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 Umowy. Wnosimy jednak o wprowadzenie dodatkowe wynagrodzenia dla Wykonawcy za dojazd do siedziby Wykonawcy gdyby pomoc na miejscu była realizowana na życzenie Zamawiającego lub z winy Zamawiającego/osób trzecich.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przewiduje sytuacji opisanych w pytaniu.

Pytanie 20.

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia - UTRZYMANIE SYSTEMU/OPIEKA SERWISOWA NA OKRES 12 MIESIĘCY OD DATY URUCHOMIENIA PRODUKCYJNEGO DOSTARCZONEGO SYSTEMU pkt. 5.2 o następującej treści:

Wykonawca zapewni gwarantowany poziom świadczenia opieki serwisowej wg wytycznych przedstawionych w poniższej tabeli:

Rodzaj zgłaszanego błędu*	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd krytyczny	< 4 godz. roboczych	< 8 godzin roboczych
Błąd ważny	< 8 godz. roboczych	< 24 godz. roboczych
Błąd normalny	< 16 godz. roboczych	< 40 godz. roboczych

Pytania:

1. Spełnienie wymagań Zamawiającego w zakresie Czasów Naprawy Błędu krytycznego i ważnego znacznie odbiega od standardowych czasów naprawy przyjętych we współpracy z innymi użytkownikami Systemu. Osiągnięcie parametrów oczekiwanych przez Zamawiającego będzie wiązało się ze znacznym wzrostem kosztów obsługi serwisowej. Dotychczasowe doświadczenia Wykonawcy wskazują, że może to być nieuzasadnione ekonomicznie. W związku z powyższym wnosimy o wydłużenie czasów naprawy do standardów i wymagań innych użytkowników, co znacząco obniży koszty świadczenia usługi Opieki Serwisowej:

- dla Błędu krytycznego - 10 godzin roboczych
- dla Błędu ważnego - 40 godzin roboczych

2. Błąd normalny co do zasady nie wpływa na pogorszenie jakości pracy użytkowników. Zamawiający w dalszym ciągu może bez przeszkód wykonywać kluczowe zadania pozwalające mu spełniać obowiązki w stosunku do pracowników, jak i administracji publicznej. Szytywne określenie Czasów



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Naprawy dla Błędów normalnych wymusza na Wykonawcy dokonywanie działań zastępczych, wykraczających poza standardowe procedury. W związku z powyższym prosimy o modyfikację wymagania i dopuszczenie możliwości wskazania przez Wykonawcę terminu usunięcia Błędu normalnego po wykonaniu diagnozy.

3. Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby w sytuacjach gdy naprawa Błędu przy zachowaniu zadanego czasu naprawy będzie niemożliwa, dopuści zastosowanie obejścia błędu, zmniejszające kategorię Błędu i wydłużające w ten sposób gwarantowany przez Wykonawcę czas naprawy?

4. Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby w sytuacjach uzasadnionych Strony uzgodniły inny termin realizacji zgłoszonego Błędu?

5. Prosimy o potwierdzenie i doprecyzowanie w Umowie, że czas oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego, weryfikację i inne reakcje w ramach naprawy Błędów, które angażują użytkowników Systemu Zamawiającego, nie będzie wliczany do Czasu Naprawy przeznaczonego dla Wykonawcy na usunięcie Błędów.

Odpowiedź Zamawiającego:

Ad.1. Zamawiający wyraża zgodę na wydłużenie czasu naprawy :

- błąd krytyczny do max.10 godzin roboczych

-błędu ważnego do max. 36 godzin roboczych

-błędu normalnego do max.80 godzin roboczych. Czas reakcji pozostaje bez zmian.

Ad.2 Błąd normalny razem z czasem niezbędnym do dokonania diagnozy max. do 80 godzin roboczych

Ad.3 Zamawiający wyraża zgodę na zastosowanie obejścia błędu, zmniejszające kategorię błędu i wydłużenie czasu naprawy w wypadku braku możliwości realizacji naprawy błędu w wyznaczonym terminie ale jedynie w wyjątkowych sytuacjach poprzedzonych uzasadnieniem na piśmie przez Wykonawcę (dopuszczalna droga mailowa) i tylko wówczas jeśli błąd nie powoduje braku możliwości pracy w systemie i poprawnego naliczania list płac. Zmiana kategorii błędu może nastąpić jeden raz w stosunku do jednego zgłoszenia.

Ad.4 Zamawiający wyraża zgodę tylko w sytuacjach uzasadnionych i tylko wówczas jeśli błąd nie powoduje braku możliwości pracy w systemie i poprawnego naliczania list płac.

Ad 5 Zamawiający wyraża zgodę i rozumie, że czas oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego, weryfikację i inne reakcje które angażują użytkowników systemu Zamawiającego nie będzie wliczany do czasu naprawy dla Wykonawcy.

Pytanie 21.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §2 ust. 3 o treści:

Usługi świadczone będą w godzinach roboczych Zamawiającego, tj. 8.00 -15.30 w dni robocze od poniedziałku do piątku lub też jeśli nie dotyczą obowiązku korelacji Wykonawcy z Zamawiającym w innych terminach dogodnych dla Wykonawcy,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że użyte w umowie pojęcie godzi roboczych dotyczy godzin wskazanych w powyższym przepisie w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Pytanie nr 22

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §4 ust. 9 o treści:

Jeżeli w terminie 10 dni roboczych od przekazania przez Wykonawcę informacji o gotowości do odbioru prac związanych z etapem Prac wdrożeniowych, Zamawiający nie przekaże Wykonawcy kopii odpowiedniego Protokołu odbioru, podpisanego przez Zamawiającego i w tym terminie nie zgłosi na piśmie lub drogą mailową uzasadnionej odmowy jego podpisania, Strony uznają, iż Zamawiający potwierdza należyte wykonanie etapu Prac wdrożeniowych będącego przedmiotem odbioru, bez zastrzeżeń. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń przez Zamawiającego do danego etapu Prac wdrożeniowych, Wykonawca, zobowiązany jest do dokonania odpowiednich poprawek i modyfikacji w terminie do 5 dni roboczych od daty ich zgłoszenia, po czym poinformuje Zamawiającego o usunięciu zgłoszonych zastrzeżeń i gotowości do ponownego odbioru etapu Prac wdrożeniowych.

Pytania:

1. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że przedmiotem zastrzeżeń mogą być wyłącznie istotne niezgodności pomiędzy przedmiotem umowy, a pracami przekazanymi do odbioru, które Zamawiający obowiązany jest wyszczególnić wskazując konkretne wymaganie wynikające z umowy i obszar, w którym występuje stwierdzona nieprawidłowość. Wykonawca wskazuje, że przeciwna interpretacja może prowadzić do wymuszania na Wykonawcy rozszerzenia zakresu zamówienia poza ramy SIWZ w sposób niezgodny z ustawą pzp, poprzez zagrożenie odmową odbioru w przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń nie mających oparcia w umowie.
2. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że dokona odbioru najpóźniej z chwilą startu produkcyjnego systemu. Wykorzystanie produkcyjnie systemu uzasadnia objęcie systemu opieką serwisową na zasadach określonych umową, która uruchamiana jest po odbiorze. Uruchomienie systemu i jego wykorzystania do bieżącej obsługi procesów oznacza, że brak jest podstaw do odmowy odbioru z uwagi na wady systemu, przy czym jeśli wady takie ujawnią się w toku eksploatacji będą one obsługiwane w trybie serwisowym.
3. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że w razie zgłoszenia zastrzeżeń do odbioru i ich usunięcia w uzgodnionym przez obie strony terminy, za datę wykonania uważa się datę pierwotnego zgłoszenia do odbioru. Ponownie Wykonawca wskazuje, że nie może ponosić odpowiedzialności za okres obejmujący czas weryfikacji wykonanych po stronie Zamawiającego, na który Wykonawca nie ma żadnego wpływu.
4. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przedmiotem weryfikacji w ramach ponownego odbioru będzie usunięcie uprzednio zgłoszonych zastrzeżeń. Przeciwnie podejście powoduje tzw. kaskadowe zgłaszanie odbioru powodujące opóźnienie w odbiorze z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Ad.1 Zamawiający potwierdza, że przedmiotem zastrzeżeń mogą być istotne niezgodności pomiędzy przedmiotem umowy, a pracami przekazanymi do odbioru, które Zamawiający obowiązany jest wyszczególnić wskazując konkretne wymaganie wynikające z umowy i obszar, w którym występuje stwierdzona nieprawidłowość.

Ad.2 Zamawiający potwierdza.

Ad. 3 Zamawiający, wskazuje że za datę odbioru zamówienia jest podpisanie protokołu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń. Termin 10 dni jest również wiążący dla zamawiającego w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń.

Ad.4 W ramach ponownego odbioru Zamawiający każdorazowo po wykonanych usunięciu zgłoszonych zastrzeżeń, przystępuje do weryfikacji i odbioru całości zamówienia.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Pytanie nr 23

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §5 ust. 8 o treści:

Jeżeli rozwiązanie Problemu nie jest satysfakcjonujące dla Zamawiającego, Zamawiający zobowiązuje się powiadomić Wykonawcę o tym fakcie wraz z uzasadnieniem poprzez dedykowany przez Wykonawcę System do Rejestracji Zgłoszeń lub pocztą elektroniczną pod adresem: w terminie do 5 dni roboczych od daty rozwiązania problemu czy też usunięcia błędu przez Wykonawcę. W przeciwnym przypadku, Wykonawca uznaje, że zgłoszony problem lub błąd został rozwiązany (usterka została usunięta) w sposób satysfakcjonujący dla Zamawiającego.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zastąpienie sformułowania „Jeżeli rozwiązanie Problemu nie jest satysfakcjonujące dla Zamawiającego” słowami „Jeżeli Wykonawca nie usunie Problemu”, Wykonawca wskazuje, że dotychczasowa redakcja przepisu może mylnie sugerować, że rozwiązaniu problemu decydują kryteria subiektywne – satysfakcja Zamawiającego, podczas gdy o tym, czy naprawa została wykonana powinien decydować obiektywny stan rzeczy związany z usunięciem wady.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu umowy wskazanego powyżej, modyfikując go w następujący sposób.

„Jeżeli Wykonawca nie usunie problemu, Zamawiający zobowiązuje się powiadomić Wykonawcę o tym fakcie wraz z uzasadnieniem poprzez dedykowany przez Wykonawcę System do Rejestracji Zgłoszeń lub pocztą elektroniczną pod adresem: w terminie do 5 dni roboczych od daty rozwiązania problemu czy też usunięcia błędu przez Wykonawcę. W przeciwnym przypadku, Wykonawca uznaje, że zgłoszony problem lub błąd został rozwiązany (usterka została usunięta) w sposób satysfakcjonujący dla Zamawiającego.”

Pytanie 24.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §7 ust 3 o treści:

Umowa może zostać wypowiedziana przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez Wykonawcę. Za rażące naruszenie postanowień umowy uważa się w szczególności, wyrządzenie szkody Zamawiającemu przez Wykonawcę, naruszenie ochrony danych osobowych, polegających na nieuprawnionym wykorzystaniu tych danych przez Wykonawcę .

a także

Odnośnie §7 ust. 5 o treści:

1. Zamawiający może odstąpić od części lub całości Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie poprzez przesłanie do Wykonawcy powiadomienia na piśmie w sytuacji:

5.1 zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy.

5.2 Dotychczasowy przebieg prac wskazywać będzie, że nie jest prawdopodobnym należyte wykonanie Umowy lub jej części w umówionym terminie, 5.3 Wykonawca opóźnia się w spełnieniu przedmiotu Umowy powyżej 5 dni roboczych, w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 1.

5.4 Wykonawca nienależyte wykonuje Umowę lub narusza interes Zamawiającego, i w przypadku gdy po upływie 3 dni roboczych od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania,

5.5 Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie istotnych wad przedstawionego do odbioru przedmiotu Umowy.

5.6 Przedmiot Umowy posiada wady prawne niemożliwe do naprawienia.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu umowy odnośnie §7 ust 3, modyfikując go w następujący sposób.

„Umowa może zostać rozwiązana przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez Wykonawcę. Za rażące naruszenie postanowień umowy uważa się w szczególności, wyrządzenie szkody Zamawiającemu przez Wykonawcę, naruszenie ochrony danych osobowych, polegających na nieuprawnionym wykorzystaniu tych danych przez Wykonawcę. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Zamawiający wyznaczy Wykonawca odpowiedni, nie krótszy niż 7 dni roboczych, termin na usunięcie naruszeń z zagrożeniem, iż w przypadku bezskutecznego upływu terminu, Zamawiający będzie uprawniony do rozwiązania Umowy.”

Odnośnie §7 ust. 5 o treści Zamawiający wskazuje, iż w § 7 ust. 5 pkt 5 zmienił zapisy umowne zgodnie z pytaniem nr 13 zaś w pozostałym zakresie podtrzymuje zapisy umowne.

Pytanie 25.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §8 ust. 1-3 o treści:

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% wartości umowy brutto (wynagrodzenia łącznego umowy) za każdy dzień zwłoki w realizacji prac opisanych w § 7 ust. 1.

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wartości umowy brutto (wynagrodzenia łącznego umowy) za każdy dzień zwłoki w świadczeniu usługi serwisowej, utrzymania systemu w trakcie trwania umowy.

Pytania:

1. Odnośnie kar za zwłokę Wykonawca wnosi o sprecyzowanie, że kary te liczone są dzień roboczy, nie zaś za dzień kalendarzowy, albowiem kary przypadające na dni wolne od produkcyjnego wykorzystania systemu nie wiążą się z istotnym uszczerbkiem po stronie Zamawiającego, a ponadto w okresie wolnym od produkcyjnego wykorzystania systemu Zamawiający nie może zapewnić niezbędnego współdziałania dla celów usunięcia wad.

2. Ponadto Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w poczet zwłoki, o której mowa w przepisach dotyczących kar umownych nie wlicza się czasu weryfikacji prac przekazanych do odbioru po stronie Zamawiającego ani okresu oczekiwania na dane lub dostępy potrzebne do prawidłowej obsługi zgłoszenia.

3. Wykonawca wnosi o uwarunkowanie kar za zwłokę w świadczeniu usługi serwisowej i utrzymaniowej od uprzedniego wezwania z oznaczeniem terminu i bezskutecznego upływu terminu oznaczonego w tym wezwaniu.

4. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary zwłokę w świadczeniu usługi serwisowej i utrzymaniowej dotyczą sytuacji, w której Wykonawca w ogóle usług tych nie świadczy, nie są zaś karami za zwłokę w obsłudze jednostkowego zgłoszenia serwisowego.

5. Wykonawca wskazuje, że zastrzeżenie tak wysokich kar za zwłokę w obsłudze jednostkowego świadczenia serwisowego znacząco odbiega od praktyki rynkowej, a tak określone kary stanowią kary rażąco wygórowane.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

W przypadku gdy kary te miałyby mieć zastosowania do pojedynczych zgłoszeń Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej wyłącznie za zwłokę w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii). Wykonawca wskazuje, że stopień uszczerbku w interesach Zamawiającego jest silnie uzależniony od wagi wady – jej wpływu na funkcjonowanie Systemu. Zastrzeżenie jednolitej kary dla zwłoki w usunięcia wad różnych kategorii, także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie kar za opóźnienie w naprawie usterki, względnie zastrzeżenie tych kar w kwocie istotnie niższej. Nadto, opierając się na tym samym założeniu, że kary te miałyby mieć zastosowanie także do pojedynczych zgłoszeń, Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary dotyczą wyłącznie czasów naprawy, nie zaś czasów reakcji, albowiem z opóźnieniem w zakresie czasu reakcji nie wiąże się dla Zamawiającego żaden istotny uszczerbek w jego interesach, jeśli czas naprawy jest dochowany (co podlega przecież odrębnej sankcji). Wykonawca podkreśla, że kary za zwłokę w świadczeniu usługi serwisowej lub utrzymania jeśli miałyby odnosić się do jednostkowych zgłoszeń wielokrotnie przewyższają rynkowy poziom kar umownych, w szczególności jeśli wziąć pod uwagę, że są odliczone od wartości całej umowy, na którą składają się poza świadczeniami serwisowymi także usługi związane z analizą i wdrożeniem. Usługi serwisowej stanowią zatem niewielką część umowy, tym samym naliczania kar za opóźnienie w świadczeniu tych usług od całej wartości czyni tak zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną.

Wykonawca wskazuje, że rynkowy poziom kar umownych nie wykracza poza następujące poziomy w przypadku błędu krytycznego 500 zł za dzień roboczy, błąd ważny 300 zł i pozostałe błędy 100 zł za dzień roboczy.

Wykonawca podnosi, że przyjęcie odmiennego rozumienia ww. przepisów naraża wykonawcę na niestandardowe ryzyka związane z realizacją umowy, co musi znaleźć odzwierciedlenie w cenie ofertowej.

6. Wykonawca wnosi o obniżenie kary za zwłokę w realizacji prac o połowę, wskazując że kara jest rażąco wygórowana, biorąc pod uwagę, że liczona jest od pełnej kwoty wynagrodzenia (obejmującego przecież nie tylko wdrożenie, ale też serwis).

Odpowiedź Zamawiającego:

Ad. 1 Zamawiający nie potwierdza, kary liczone będą za dzień roboczy.

Ad. 2 Zamawiający potwierdza.

Ad. 3 Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umownych w tym zakresie.

Ad. 4 Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umownych

Ad. 5 Zamawiający wyraża zgodę na zmianę wysokości kar za pojedyncze zgłoszenie i zróżnicowanie wysokości kary umownej w zależności od kategorii zgłoszonej wady :

- Błąd krytyczny 600zł / dzień roboczy
- Błąd ważny 400zł/ dzień roboczy
- Błąd normalny 100zł/ dzień roboczy

Przy zastrzeżeniu iż zmiana wskazana w odpowiedzi na Pytanie 20 pkt.3 dotyczącym zmiany kategorii błędu nie spowoduje zmiany wysokości naliczania kar umownych.



**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym
ul. Marii Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki**

Zmiana kategorii błędu następuje na ryzyko Wykonawcy, zaś kary umowne liczone będą w kwotach dotyczących pierwotnego błędu, po upływie terminu do naprawy wynikającej ze zmiany kategorii, Ad 6. Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umownych w tym zakresie.

Pytanie 26.

Dotyczy: Wzór umowy odnośnie §8 ust. 4 o treści:

Maksymalna wysokość kar umownych nałożonych na podstawie niniejszej umowy nie może przekroczyć 30% wynagrodzenia brutto (wynagrodzenia łącznego umowy) Umowy.

Pytanie: Wykonawca wnosi o obniżenie górnego progu odpowiedzialności do poziomu 20%.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy z tym zakresie.

DYREKTOR
SAMODZIELNEGO ZESPOŁU
PUBLICZNYCH ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ
im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym

mgr Robert Lasota

KIEROWNIK DZIAŁU PRAWNEGO
I ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Małdalena Praszkiwicz-Kobus

KIEROWNIK
Działu Spraw Pracowniczych
i Działu Płac

Ewa Domienik