**PT wykonawcy wszyscy**

DA.271-22-6/19 Nowy Sącz dnia 25 kwietnia 2019 r.

**Dotyczy: Zapytanie nr 1**

W związku ze złożonymi zapytaniami dotyczącymi zapisów wzoru umowy odnośnie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **usługę opieki serwisowej oraz asysty technicznej systemów użytkowanych w szpitalu wraz z dostępem do nowej wersji oprogramowania i abonamentem** Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu jako Zamawiający informuje, że:

**Pytanie 1 dotyczy:**

**SIWZ, część I OPZ, pkt. A, Umowa- wzór par. 1 pkt. 6**

Czy Zamawiający dopuści zmianę treści dokumentacji przetargowej w zakresie zatrudniania osób przyjmujących zgłoszenia serwisowe; obsługujących systemu rejestracji zgłoszeń na umowę o pracę na „co najmniej 50% osób (przy czym nie mniej niż 10 osób) sprawujących obsługę systemu rejestracji zgłoszeń?

Bądź uznanie przez Zamawiającego za spełnienie w/w warunku poprzez sytuację, w której część konsultantów skierowanych do prac przy niniejszym zamówieniu prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą, osobiście wykonując usługi. Wykonawca posiada w swoich zasobach osobowych pracowników zatrudnionych w tej formie od wielu lat. Nakaz zatrudnienia ich w formie umowy o pracę ingeruje w swobodę działalności gospodarczej prowadzonej przez Wykonawców.

Prosimy o ustosunkowanie się Zamawiającego do sytuacji, w której osoby, na tzw. "samozatrudnieniu” będą brały udział w realizacji umowy. Czy akceptowalne jest potwierdzenie, iż właściciel jednoosobowej działalności gospodarczej, osobiście wykonującym usługi jest jedynym pracownikiem tejże działalności, poprzez dostarczenie potwierdzenia z rejestru CEiDG?

**Odpowiedz:**

Zgodnie ze SIWZ, Zamawiający nie wymaga zatrudnienia informatyków do obsługi systemu rejestracji zgłoszeń. Zamawiający nie określił również ilości osób pracujących na podstawie umowy o pracę.

**Pytanie 2 dotyczy :**

**SIWZ, część III punkt 5 d)**

Czy Zamawiający wymaga aby Wykonawca wykazał, że zrealizował co najmniej 1 usługę w zakresie opieki serwisowej systemów informatycznych o wartości minimum 300 000,00 zł brutto, zgodnie z SIWZ w części II, punkt 1 c)?

W SIWZ, część III punkt 5 d), strona 5, gdzie opisano wymóg dostarczenia wykazu usług/dostaw Zamawiający wpisał wyrażenie **„nie dotyczy”.**  Wykonawca tym samym prosi o wskazanie, który wymóg należy spełnić?

**Odpowiedz:**

Zgodnie ze SIWZ, Zamawiający wymaga przedstawienia wykazu usług/dostaw jako potwierdzenie warunku uczestnictwa w postępowaniu. Sformułowanie **„nie dotyczy’** związane jest z przedstawieniem dokumentów innych niż warunki uczestnictwa w postępowaniu.

**Pytanie 3 dotyczy :**

**SIWZ, część III punkt Opis sposobu przygotowania oferty, punkt 14**

Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby zamiast dołączania do oferty płyty CD Wykonawca po otwarciu ofert przesłał wypełniany formularz cenowy w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w SIWZ?

**Odpowiedz:**

Tak, Zamawiający dopuszcza.

**Pytanie 4 dotyczy :**

**Załącznika nr 6 do SIWZ, OPZ- wymagania**

Prosimy o potwierdzenie, że wskazane przez Zamawiającego czasy reakcji, na zgłoszenia serwisowe realizowane i liczone będą w dniach roboczych i godzinach pracy serwisu ?

**Odpowiedz:**

Czasy reakcji na zgłoszenie serwisowe realizowane i liczone są w dniach i godzinach.

**Pytanie 5 dotyczy :**

**Załącznika nr 6 do SIWZ, OPZ, wzór protokołu**

Prosimy o potwierdzenie, że wzór protokołu obowiązuje jedynie w przypadku braku systemu zgłoszeń Wykonawcy?

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopuszcza wzór protokołu z systemu zgłoszeń.

**Pytanie 6 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 1 pkt. 1**

Prosimy o potwierdzenie, że dostosowanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji**.**

**Odpowiedz:**

Zamawiający potwierdza.

**Pytanie 7 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 2 pkt. 23**

Prosimy o zmianę systemu rejestracji zgłoszeń na narzędzie Help Desk. Platforma do komunikacji pomiędzy stronami nie wyczerpuje znamion definicji systemu informatycznego.

**Odpowiedz:**

Zamawiający zmienia na narzędzie do rejestracji zgłoszeń – Help Desk.

**Pytanie 8 dotyczy :**

**Umowa, par.2, pkt. 23**

Prosimy o dopuszczenie udostępnienia 2 narzędzi rejestracji zgłoszeń Help Desk: jeden dla systemu Eskulap oraz jeden dla systemu Simple oraz planowanie czasu pracy.

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopuszcza.

**Pytanie 9 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 3 pkt. 2**

**1. ppkt. g).** Prosimy o dodanie dalszej treści: „terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy”.

**Odpowiedz:**

Zamawiający dodaje treść do §3 pkt.2 ppkt.g) „terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy”.

**2. ppkt. q) i r)** Prosimy o potwierdzenie, że prace Wykonawcy dotyczące wgrywania poprawek lub ewentualnych uaktualnień producenta będzie wykonywany jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta systemu Eskulap, Simple.ERP i Planowanie Czasu Pracy

**Odpowiedz:**

Zamawiający potwierdza.

**3. ppkt. u)** Prosimy o dopuszczenie obsługi Zgłoszenia Serwisowego dla przyjmowania jednego z następujących statusów: nowe, podjęte, aktywne, odrzucone, zrealizowane, zamknięte. Zmiana ta podyktowana jest wykorzystywanym już przez Wykonawcę elektronicznym narzędziem do zgłoszeń Help Desk?

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopuszcza obsługę Zgłoszenia Serwisowego na jeden z następujących statusów: nowe, podjęte, aktywne, odrzucone, zrealizowane, zamknięte.

**2. ppkt. s)** Prosimy o wyrażenie zgody, aby okresowe audyty pracy i ustawień serwera były przeprowadzane na podstawie zgłoszeń serwisowych zakładanych przez Zamawiającego

**Odpowiedz:**

Okresowe audyty pracy i ustawień serwera maja zostać przeprowadzone w ramach abonamentu.

**Pytanie 10 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 3 pkt. 10**

Prosimy o dodanie dalszej części punktu o treści: „W przypadku wykorzystania określonego przez Zamawiającego pakietu tj. 35 godzin serwisowych miesięcznie przed upływem 12 miesięcy od daty zawarcia umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania objętego niniejszym postępowaniem będzie świadczona i fakturowana wg aktualnych stawek Wykonawcy”.

**Odpowiedz:**

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający nie zakłada przekroczenia 35 godzin serwisowych.

**Pytanie 11 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 3 pkt. 11**

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza, aby prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy?

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopuszcza.

Prosimy o dopuszczenie rozwiązania, w którym to użytkownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie po przejściu zgłoszenia w status „zrealizowane” lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status „zrealizowane”.

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopuszcza przy terminie 21 dni.

**Pytanie 12 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 4**

Prosimy o dopisanie punktu 9 w brzmieniu:

W zakresie realizacji umowy Zamawiający zobowiązuje się do:

a) Współdziałania z Wykonawcą w zakresie koniecznym do prawidłowej realizacji Umowy

b) Dotrzymywania obustronnie ustalonych terminów

c) Udzielania Wykonawcy wszelkich informacji, materiałów i dokumentacji znajdujących się w jego posiadaniu, które będą niezbędne do prawidłowego i terminowego wykonania przedmiotu umowy.

**Odpowiedz:**

Zamawiający dopisuje punk 9 w brzmieniu:

W zakresie realizacji umowy Zamawiający zobowiązuje się do:

a) Współdziałania z Wykonawcą w zakresie koniecznym do prawidłowej realizacji Umowy

b) Dotrzymywania obustronnie ustalonych terminów

c) Udzielania Wykonawcy informacji, materiałów i dokumentacji znajdujących się w jego posiadaniu, które będą niezbędne do prawidłowego i terminowego wykonania przedmiotu umowy.

**Pytanie 13 dotyczy :**

**Umowy, par. 3, pkt. 5**

Prosimy o wykreślenie wymogu z propozycji umowy. Termin realizacji zgłoszenia określony jest w czasie reakcji oraz realizacji

**Odpowiedz:**

Zgodnie z SIWZ.

**Pytanie 14 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 7 pkt. 1**

Prosimy o zmianę „opóźnienia” na „zwłokę”, aby Wykonawca nie był obciążony odpowiedzialnością za działania, na które nie ma realnego wpływu.

**Odpowiedz:**

Zamawiający nie zmienia.

**Pytanie 15 dotyczy :**

**Umowy- wzór, par. 7**

Prosimy o dodanie punktu 4: „Przewidziane w niniejszym paragrafie wysokości kar umownych są wysokościami maksymalnymi. W przypadku zaistnienia okoliczności uprawniających Zamawiającego do naliczenia kar umownych, Zamawiający jest uprawniony do miarkowania ich wysokości w zależności od charakteru uchybienia Wykonawcy obowiązkom umownym. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy przewidziana kara umowna jest zdaniem Stron umowy wygórowana w stosunku do charakteru uchybienia przez Wykonawcę obowiązkom umownym. Ostateczna decyzja w zakresie ewentualnego miarkowania kar umownych jest podejmowana indywidualnie przez Zamawiającego. Naliczenie kar umownych jak i miarkowanie jest uprawnieniem Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tego tytułu.”

**Odpowiedz:**

Zgodnie z SIWZ.

**Pytanie 16 dotyczy**

**Załącznika nr 1 do umowy, L.p. 1**

Prosimy o potwierdzenie, że niniejsze pozycja w formularzu cenowym dotyczy wyłącznie udostępnienia aktualizacji (nadzoru autorskiego) do systemu Eskulap, Simple oraz Planowanie Czasu Pracy posiadanych przez Zamawiającego, a nie dotyczy usług serwisowych ( np. instalacji aktualizacji, rekonfiguracji, parametryzacji), które to zostaną wycenione przez Wykonawcę w pozycji ***L.p 2*** formularza cenowego.

**Odpowiedz:**

Zamawiający nie potwierdza, zgodnie z zapisami SIWZ.