WCPIT/EA/381-13/18 Poznań, 2018-06-05

Uczestnicy postępowania

**Dotyczy: przetargu nieograniczonego na opiekę autorską nad Systemem „Eskulap System Informatyczny Szpitala”** **użytkowanym w Wielkopolskim Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii**

Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004r. (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1579), Wielkopolskie Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii SP ZOZ udziela wyjaśnień dotyczących Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

1. Dot. SIWZ, Kryteria oceny ofert oraz formularz oferty, pkt. 2. Ponieważ zapisy, w tych dokumentach różnią się miedzy sobą – w SIWZ jest czas usunięcia awarii, a w formularzu jest czas reakcji serwisu prosimy o ich ujednolicenie.

**ODPOWIEDŹ: Zamawiający modyfikuje Formularz ofertowy w następujący sposób:**

**2. Czas usunięcia powstałych w wyniku błędu krytycznego nieprawidłowości (czas usunięcia awarii) od chwili zgłoszenia: ……………..godzin.**

**Zamawiający publikuje zmodyfikowany Załącznik nr 2 – FORMULARZ OFERTOWY PO ZMIANACH**

1. Dot. SIWZ, Kryteria oceny ofert – czas usunięcie awarii. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wydłużenie max czasu usunięcia awarii do 24h od upłynięcia czasu reakcji oraz zmianę zapisów SIWZ z tym zakresie, jak niżej:

Do 12 godzin – 40 punków

Do 18 godzin – 20 punktów

Do 24 godzin – 0 punktów?

Pozostawienie SIWZ w niezmienionym brzmieniu naraża Zamawiającego na znaczny wzrost kosztów wykonania usługi ze względu na zbyt duże ryzyko biznesowe związane z tak krótkim czasem, które wykonawca będzie musiał uwzględnić przy składaniu oferty. Poza tym standardem branżowym przy tego typu usługach jest czas usunięcie awarii w ciągu 24h, co deklaruje większość podmiotów działających na rynku IT w ochronie zdrowia.

**ODPOWIEDŹ: Zamawiający wyraża zgodę i modyfikuje zapisy SIWZ w zakresie Kryterium oceny ofert – czas usunięcia awarii:**

**Do 12 godzin – 40 punków**

**Do 18 godzin – 20 punktów**

**Do 24 godzin – 0 punktów**

**Zamawiający publikuje zmodyfikowany SIWZ PO ZMIANACH**

1. Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z opinią UZP dostępną na stronach urzędu, w przypadku wpłynięcia tylko 1 oferty, Zamawiający nie będzie wymagał złożenia od wykonawcy oświadczenia o przynależności do grupy kapitałowej.

<https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/interpretacja-przepisow/pytania-i-odpowiedzi-dotyczace-nowelizacji-ustawy-prawo-zamowien-publicznych/kwalifikacja-podmiotowa-wykonawcow>

**ODPOWIEDŹ: TAK**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy – Ponieważ Zamawiający nie określa Zasad realizacji usług serwisowych, prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca winien takie zasady dołączyć do oferty. Proponowaną treść zasad realizacji usług zawiera załącznik do pytania nr 4, który jednocześnie stanowić będzie załącznik do Umowy.

**Odpowiedź: Nie, pozostawiamy SIWZ bez zmian.**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy, par. 11 kary umowne. Ponieważ przyczyny opóźnienia mogą być różne, w tym nie zależeć od stron lub leżeć po stronie Zamawiającego, prosimy o zamianę „opóźnienia” na „zwłokę” lub „opóźnienie z winy Wykonawcy”.

**Odpowiedź: Tak, wyrażamy zgodę. Zamawiający publikuje zmodyfikowany Załącznik nr 4 – UMOWA PO ZMIANACH**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy, par. 11 kary umowne, pkt 1 ppkt a). Prosimy o zmianę wysokości kary z 0,5% na w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia netto Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach ponieważ zaproponowana wartość jest nie współmierna i bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. Pozostawienie treści SIWZ w takim brzmieniu narusza art. 5 kc, art. 58 § 1 i 2 kc. w zw. z art. 14 i 139 ustawy Pzp poprzez wprowadzenie zapisów godzących w elementarne zasady współżycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

**ODPOWIEDŹ: Tak, ale zgoda na zmianę do wysokości 0,1% Zamawiający publikuje zmodyfikowany Załącznik nr 4 – UMOWA PO ZMIANACH**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy, par. 11 kary umowne, pkt 1 ppkt b). Prosimy o zmianę wysokości kary z 1% na w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia netto Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach ponieważ zaproponowana wartość jest nie współmierna i bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miała wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. Pozostawienie treści SIWZ w takim brzmieniu narusza art. 5 kc, art. 58 § 1 i 2 kc. w zw. z art. 14 i 139 ustawy Pzp poprzez wprowadzenie zapisów godzących w elementarne zasady współżycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

**ODPOWIEDŹ: Tak, ale zgoda na zmianę do wysokości 0,1% Zamawiający publikuje zmodyfikowany Załącznik nr 4 – UMOWA PO ZMIANACH**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy, par. 12 warunki rozwiązania umowy, pkt 1, ppkt 1). Prosimy o doprecyzowanie, że taka sytuacja ma miejsce w przypadku, w którym nałożone kary umowne wskazane w § 11 przekroczą 30% wartości całej Umowy.

**ODPOWIEDŹ: Nie, pozostawiamy zapisy SIWZ bez zmian.**

1. Załącznik nr 4 Wzór umowy, par. 12 warunki rozwiązania umowy, pkt 1, ppkt 2). Prosimy o wykreślenie zapisu, gdyż z tytułu opóźnień w terminach realizacji Zamawiający może naliczyć kary i wprowadzenie w to miejsce nowego o treści „w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej istotne postanowienia”.

**ODPOWIEDŹ: Nie, pozostawiamy zapisy SIWZ bez zmian.**

1. Prosimy o odpowiedź na pytanie, czy Zamawiający przewiduje możliwość udzielania zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7?

**ODPOWIEDŹ: NIE.**

1. Załącznik nr 4 Umowa - § 3 ust.7 : ’’Wykonawca w ramach przedmiotu niniejszej umowy zobowiązuje się do udzielania pomocy w postaci konsultacji telefonicznych, mailowych lub pomocy z wykorzystaniem dostępu zdalnego”

Ponieważ Zamawiający nie określa do jakich modułów wymaga świadczenia konsultacji, konsultacji telefonicznych, mailowych lub pomocy z wykorzystaniem dostępu zdalnego ani nie określa ilości godzin, które przewiduje na te prace, w rozumieniu Wykonawcy jest to opis nieprecyzyjny, wykraczający poza typowe usługi naprawy błędów (rozumiane jako usługi serwisowe) lub udostępnianie aktualizacji i udoskonaleń (nadzór autorski). W celu doprecyzowania zakresu i optymalizacji kosztów złożonych ofert, prosimy o rozważenie możliwości zamówienia dodatkowej usługi, jaką jest Nadzór Eksploatacyjny. Proponujemy, mając na uwadze ilość i zakres posiadanych licencji, 10 godzin usług Nadzoru Eksploatacyjnego na miesiąc z zastrzeżeniem, że niewykorzystane godziny w danym miesiącu mogą zostać wykorzystane do końca okresu trwania Umowy. W obrębie usługi Zamawiający ma prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości godzin serwisowych w okresie obowiązywania Umowy. Usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:

* Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
* Instalowanie Uaktualnień,
* Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
* Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
* Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,
* Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,
* Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,
* Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny,
* Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
* Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.

**ODPOWIEDŹ : Tak, zamawiający wyraża zgodę. Dodajemy zapis w umowie i modyfikujemy paragraf 3 ustęp 7 –**

**7. Wykonawca w ramach przedmiotu niniejszej umowy zobowiązuje się do udzielania pomocy w postaci konsultacji telefonicznych, mailowych lub pomocy z wykorzystaniem dostępu zdalnego w ramach 10 godzin usług Nadzoru Eksploatacyjnego na miesiąc z zastrzeżeniem, że niewykorzystane godziny w danym miesiącu mogą zostać wykorzystane do końca okresu trwania Umowy. W obrębie usługi Zamawiający ma prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości godzin serwisowych w okresie obowiązywania Umowy. Usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:**

* **Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,**
* **Instalowanie Uaktualnień,**
* **Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,**
* **Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,**
* **Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,**
* **Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,**
* **Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,**
* **Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny,**
* **Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),**
* **Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.**

**Zamawiający publikuje zmodyfikowany Załącznik nr 4 – UMOWA PO ZMIANACH**

1. Pragniemy zwrócić uwagę na fakt, że Urząd Zamówień Publicznych opublikował dokument pn. "Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi POIG”, rekomendując szerokie stosowanie jej w procedurach towarzyszących wydatkowaniu środków publicznych. Jedną z istotniejszych rekomendacji, jest wprowadzanie zapisów, zgodnie z którymi:

- „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy”.

- „(…)standardowo w umowach IT, odpowiedzialność stron jest ograniczana do szkody rzeczywistej. Jest to podyktowane potrzebą wyeliminowania sytuacji, w której strona będzie odpowiadała za trudne do skwantyfikowania utracone korzyści drugiej strony.”

Mając na uwadze powyższe prosimy o zawarcie w umowie następującego limitu odpowiedzialności, którego wprowadzenie zniesie konieczność doliczania w ofertach Wykonawców kosztów ryzyka biznesowego, wynikającego chociażby z czynników niezależnych od Wykonawcy (np. irracjonalne terminy wejścia w życie zmian wynikających z aktów prawnych w tym rozporządzeń NFZ):

„Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.”

**ODPOWIEDŹ: Nie, pozostawiamy zapisy SIWZ bez zmian.**

1. Mając na uwadze postanowienia umów licencyjnych regulujących warunki, na których Zamawiający nabył Oprogramowanie aplikacyjne prosimy o przeniesienie klauzul w nim zawartych do niniejszej umowy, par. 9 w brzmieniu:  „Wykonawca ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność, w tym także z tytułu utraconych korzyści, za szkody wyrządzone Zamawiającemu umyślnym działaniem lub zaniechaniem. W pozostałym zakresie odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy jest wyłączona.”

**ODPOWIEDŹ: Nie, pozostawiamy zapisy SIWZ bez zmian.**

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 7 a) – d).

Prosimy o usunięcie zapisów a) – d) z punktu 7 oraz pozostanie jedynie przy wymogu złożenia przez podmiot przetwarzający jedynie oświadczenia o wdrożeniu odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa.

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 12: Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do pomocy Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.

Prosimy o dodanie frazy „w miarę możliwości” po wyrażeniu „zobowiązuje się do”. Zapis taki wynika wprost z zapisów RODO.

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 15

Prosimy o usunięcie zapisu. Mając na uwadze potencjalne sankcje wynikające z zapisów RODO raz liczne zobowiązania wynikające z zapisów Umowy powierzenia, na które Podmiot przetwarzający się zgadza, dodatkowe kary umowne mogą skutkować przedłożeniem ofert, które zawierają wkalkulowane dodatkowe ryzyko biznesowe.

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 16 a)

Prosimy o wydłużenie terminu odpowiedzi do 7 dni roboczych. Zaproponowany termin 36 godzin od dostarczenia złożenia żądań, ze względu na potencjalnie szeroki zakres udzielanych wyjaśnień, jest niemożliwy do spełnienia. Dodatkowo prosimy o dopuszczenie korespondencji email jako środka komunikacji.

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 16 b)

Pragniemy zauważyć, że administratorowi przysługuje prawo do przeprowadzenia audytu i kontroli – punkt c. W związku z tym Administrator może uzyskać dostęp do wspominanej w punkcie b) dokumentacji, ale bez prawa do jej kopiowania. Ponieważ dokumentacja ta zawiera dane osobowe pracowników, jak również szereg zapisów dotyczących wewnętrznej organizacji procesu ochrony danych osobowych w podmiocie przetwarzającym, których ujawnianie nie leży w interesie podmiotu i może narazić go na ryzyko naruszeń, wnosimy o usunięcie punktu lub przeniesienie go do c) z zastrzeżeniem, ze Administrator jest uprawniony do wglądu do dokumentacji.

1. Załącznik 4a – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 17

Prosimy o dodanie zapisu w którym Zamawiający dopuszcza możliwość negocjacji zaleceń dotyczących poprawy bezpieczeństwa. Jako podmiot świadczący usługi dla setek innych administratorów możemy nie sprostać wielu rożnym zadaniom i wymaganiom, niekiedy sprzecznym i rozbieżnym pochodzącym od różnych podmiotów. Mając jednak na uwadze duże znaczenie ochrony danych osobowych, wnioskujemy jak w zdaniu 1.

 **ODPOWIEDŹ ad 14-19: Zamawiający pozostawia zapisy SIWZ bez zmian.**