

Pytania i odpowiedzi nr 1

Dotyczy: ZP 5/2026 OPIEKA POGWARANCYJNA/MAINTENANCE, OPIEKA SERWISOWA, OPIEKA POWDROŻENIOWA

Pytanie 1

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 2.2 o treści:

2.2. W szczególności Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

❖ reakcję serwisową, w tym w formie konsultacji, świadczonych na miejscu lub jeżeli okoliczności to uzasadniają - także zdalnie, na wszystkie zgłaszane przez Zamawiającego Problemy, w czasie określonym w załączniku nr 1,

Pytanie:

1. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że co do zasady usługa świadczona jest w sposób zdalny, natomiast świadczenie usług na miejscu jest wymagane wyłącznie do usług tego rodzaju, których wykonanie zdalne nie jest możliwe

Wykonawca wskazuje, że proponowane rozumienie przepisu pozostaje spójne punktem 2 Załącznika nr 1 do Umowy w brzmieniu:

Wykonawca w ramach usług pogwarancyjnych zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i niezwłocznego podejmowania czynności serwisowych poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

2. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że jeśli wynik konsultacji wykaże, że zgłoszony Problem nie stanowi błędu – tj. nie wynika z okoliczności tkwiących w systemie, w takim przypadku czas konsultacji – na miejscu lub zdalnie – zostanie rozliczony w ramach pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że co do zasady usługa świadczona jest w sposób zdalny, natomiast świadczenie usług na miejscu jest wymagane wyłącznie do usług tego rodzaju, których wykonanie zdalne nie jest możliwe.

Pytanie 2

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 5.4 o treści:

2.1 W przypadku wykorzystania puli godzin Helpdesk w wymiarze określonym w umowie każda kolejna godzina zostanie rozliczona wg. stawki zł netto.

Pytanie: Mając na względzie, że stawka godzin nie jest wskazana w formularzu ofertowym, Wykonawca wnosi o oznaczenie tej stawki przez Zamawiającego przed terminem składania ofert, ponieważ stanowi ona istotny parametr cenotwórczy.

Odpowiedź: Zamawiający ustala stawkę za świadczenie usług Helpdesk w wysokości 300,00 zł netto za każdą godzinę. Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że stawka za każdą kolejną godzinę świadczenia usług Helpdesk, realizowaną ponad pulę godzin określoną w umowie, nie stanowi elementu podlegającego ocenie w postępowaniu i nie jest przedmiotem formularza ofertowego.

Pytanie 3

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 5.5 o treści:

Rozliczenie następuje z dokładnością do 10 minut. Rozpoczętą jednostkę 10 minutową traktuje się jako jednostkę pełną.

Pytanie:

1. Wykonawca wnosi o przyjęcie jako jednostki rozliczeniowej jednej godziny. Wykonawca nie dysponuje systemami do ewidencji czasu pracy rejestrującymi czas z taką dokładnością, co wymaga poczynienia niezbędnych nakładów na dostosowanie. Rozliczanie w cyklu godzinowym jest powszechnie przyjętym standardem.
2. Jednocześnie w odniesieniu do świadczenia usług Opieki Powdrożeniowej w trybie stacjonarnym Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że każda wizyta rozliczana jest jako równowartość 7h jeśli trwała do 7h i z dokładnością do każdej kolejnej godziny po przekroczeniu tego wymiaru.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowień punkt 5.5 wzoru umowy. Rozliczenie czasu świadczenia usług będzie następowało z dokładnością do 10 minut, zgodnie z zapisami wzoru umowy. Jednocześnie Zamawiający potwierdza, że w przypadku świadczenia usług Opieki Powdrożeniowej w trybie stacjonarnym każda wizyta trwająca do 7 godzin będzie rozliczana jako 7 godzin. Po przekroczeniu 7 godzin rozliczenie czasu następuje z dokładnością do 10 minut, zgodnie z punktem 5.5 wzoru umowy.

Pytanie 4

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 7.6 o treści:

Łączna kwota kar umownych nałożonych na Wykonawcę nie może przekroczyć 30% wartości zamówienia stosownie do pkt. 5.1 niniejszej umowy. W przypadku, gdy szkoda Zamawiającego przenosi wysokość nałożonych kar, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody, na zasadach ogólnych.

Pytanie: Wykonawca wnosi o obniżenie limitu kar umownych do poziomu 20% wartości łącznego wynagrodzenia, który to poziom odpowiada praktyce rynkowej jako ukształtowała się na gruncie art. 436 pkt 3) prawa zamówień publicznych. Limit kar wykraczający poza powyższą wysokość musi być postrzegany przez oferentów jako niestandardowe ryzyko i wpływać na wycenę ofertową. Wykonawca wnosi o ograniczenie łącznego limitu odpowiedzialności na zasadach ogólnych do poziomu 100% wartości zamówienia stosownie do punktu 5.1

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 5

Dotyczy: Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia punkt 10.4 o treści:

1. W ramach usług Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w ramach opieki serwisowej Wykonawca obowiązany jest do usuwania tych problemów, które stanowią błąd w działaniu systemu – wynikają z przyczyn tkwiących w systemie, natomiast problemy wynikające z innych przyczyn są diagnozowane i usuwane w ramach Opieki Powdrożeniowej.

Wykonawca nie jest w stanie określić pracochłonności związanej ze świadczeniem, którego zakres nie jest determinowany podatnością Systemu na wystąpienie błędu.

Odpowiedź: Zamawiający, na podstawie art. 284 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.), po dokonanej analizie treści przedmiotowego zapytania informuje, iż nie zawiera ono sprecyzowanych wątpliwości odnoszących się do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia lub innych dokumentów postępowania. Mając na uwadze powyższe, Zamawiający wskazuje, iż brak jest podstaw do udzielenia odpowiedzi, wobec czego pytanie pozostaje bez odpowiedzi.

Pytanie 6

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 3 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze godzin w okresie dwunastu (12) miesięcy, począwszy od dnia r. lub do czasu wyczerpania określonej powyżej ilości RBG, o ile nastąpi to przed upływem dwunastu (12) miesięcy.

W zw. z punktem 11 Załącznika nr 1 do Umowy: Opis Przedmiotu Zamówienia

Dostawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze:

dla zadania nr 1 - 50 h

dla zadania nr 2 – 5 h

w ciągu (12) miesięcy - czyli w okresie obowiązywania umowy.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że liczba godzin Opieki Powdrożeniowej wskazana w Projekcie umowy będzie odpowiadała liczbie wskazanej w punkcie 11 OPZ – liczba godzin OP nie jest parametrem umownym oznaczonym w formularzu ofertowym, dlatego powinna być znana w dacie złożenia umowy.

Odpowiedź: Załącznik nr 2 stanowi wzór umowy, dlatego wymiar godzin opieki powdrożeniowej nie został w nim uzupełniony. Liczba godzin jest różna dla poszczególnych zadań i zostanie określona na etapie zawierania umowy, zgodnie z liczbą godzin wskazaną w pkt 11 OPZ, odpowiednio dla danego zadania.

Pytanie 7

Dotyczy: Załącznik nr 2 – Wzór umowy punkt 2.2 o treści:

❖ *pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze, do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w czasie obowiązywania umowy w formie:*

o konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych,

o adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

o analizie problemu niebędącego Usterką,

o naprawy problemu niebędącego Usterką,

w zw. z Odniesieniem punktu 12 Załącznika nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

Dostawca zobowiązuje się do świadczenia konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin miesięcznie do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w formie:

a) adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

b) analizie problemu nie będącego Usterką,

naprawy problemu nie będącego Usterką.

Pytanie:

1. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że liczba godzin Helpdesk wskazana w Projekcie umowy będzie odpowiadała liczbie wskazanej w punkcie 12 OPZ – liczba godzin Helpdesk nie jest parametrem umownym oznaczonym w formularzu ofertowym, dlatego powinna być znana w dacie złożenia umowy
2. Ponadto, Wykonawca wnosi o ograniczenie helpdesk do wymiaru 10 godzin rocznie.
3. Wykonawca wskazuje, że świadczenie wykraczające poza zakres helpdesk mogą być realizowane w ramach pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej. 10 godzin miesięcznie oznacza 120 godzin Helpdesk - w praktyce znacząco zwiększa cenę usługi serwisowej, w sposób niewspółmierny do potrzeb Zamawiającego i jego uzasadnionego interesu, ponieważ dostępność tego rodzaju usług zabezpieczenia posiadany przez Zamawiającego pakiet Opieki powdrożeniowej.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmniejszenie liczby godzin Helpdesk.

Zamawiający podtrzymuje wymagania określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia. Wymiar konsultacji Helpdesk został ustalony z uwzględnieniem przewidywanych potrzeb związanych z bieżącym wsparciem użytkowników oraz zapewnieniem prawidłowej eksploatacji systemu i jest niezbędny do realizacji przedmiotu zamówienia.

Zamawiający wyjaśnia, że łączny wymiar pakietu konsultacji Helpdesk wynosi 120 godzin w okresie obowiązywania umowy i dotyczy łącznie wszystkich systemów. Na obecnym etapie Zamawiający nie dokonuje podziału puli godzin na poszczególne systemy. Wykorzystanie godzin będzie następowało zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego w ramach całego pakietu Helpdesk dotyczącego zintegrowanego systemu.

**Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Tomaszowska 43
26 - 420 Nowe Miasto nad Pilicą**

Zatwierdzam:

**Dyrektor SP ZOZ
w Nowym Mieście nad Pilicą**

mgr Daniel Robert Aptapski

**-670205424-
SAMODZIELNY PUBLICZNY
ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
26-420 Nowe Miasto n/P ul. Tomaszowska 43
tel.(048) 674 38 00 NIP 797-15-76-723**

Sporządziła: Małgorzata Melon

