

Sierpc, dnia 25.01.2016 r.

**Samodzielny Publiczny Zespół  
Zakładów Opieki Zdrowotnej  
ul. Słowackiego 32, 09-200 Sierpc**

**dot. Zaproszenia do złożenia oferty cenowej na świadczenie usług serwisu systemu  
medycznego Eskulap dla SPZZOZ w Sierpcu, znak sprawy DZP.382.ZO.01.2016**

**Wyjaśnienia do treści zaproszenia do złożenia oferty cenowej**

**Pytanie 1.** Punkt 4 Help Desk Zamawiający (USŁUGOBIORCA) jest upoważniony do kontaktów telefonicznych, faksowych, emaliowych lub osobistych z **serwisem** w czasie pracy **serwisu**.

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku w którym Usługodawca posiada serwis Help Desk obsługa błędów aplikacji, motoru bazy danych, serwera odbywać się będzie poprzez ten serwis. Pozostawienie zapisu w zakresie możliwych kontaktów telefoniczny czy osobistych łączyć się będzie z dodatkowymi kosztami po stronie Usługodawcy, co spowoduje wzrost oferty.

**Ad. 1. Zamawiający potwierdza, że obsługa błędów aplikacji, motoru bazy danych, serwera odbywać się będzie poprzez serwis Help Desk .**

**Pytanie 2.** Punkt 4 Help Desk W ramach usługi serwis udziela porad i konsultacji odnośnie błędów aplikacji, motoru bazy danych oraz serwera.

Prosimy o potwierdzenie, że porady i konsultacje w zakresie motoru bazy danych odnosi się tylko do awarii i będzie obsługiwane zgodnie z usługą SBD (Serwis Bazy Danych).

**Ad. 2. Zamawiający potwierdza, że porady i konsultacje w zakresie motoru bazy danych odnoszą się tylko do awarii i będą obsługiwane zgodnie z usługą SBD (Serwis Bazy Danych).**

**Pytanie 3.** Punkt 4 Help Desk W ramach usługi serwis udziela porad i konsultacji odnośnie błędów aplikacji, motoru bazy danych oraz serwera.

Prosimy o potwierdzenie, że Usługobiorca posiada w zakresie serwera aktywny suport Producenta. W przypadku jego braku potencjalne konsultacje i porady mogą być nie możliwe do udzielenia.

**Ad. 3. Zamawiający potwierdza, że posiada w zakresie serwera aktywny suport Producenta.**

**Pytanie 4.** Punkt 4 Nadzór Autorski Dzięki subskrypcji usługi Zamawiający otrzymuje gwarancję poprawy jakości oraz poszerzenia funkcjonalności oprogramowania aplikacyjnego, jak również dostosowania go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych, tudzież wymagań instytucji, z którymi Zamawiający pozostaje w interakcji oraz pkt. 2 wprowadzanie do aplikacji zmian wymaganych przez



wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia odpowiedniej sprawozdawczości.

Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z punktem 5 Zamawiający ma na myśli Ministerstwo Zdrowia i NFZ jako instytucje z którymi pozostaje w interakcji oraz organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia odpowiedniej sprawozdawczości.

**Ad. 4. Zamawiający potwierdza, że zgodnie z punktem 5 Zamawiający ma na myśli Ministerstwo Zdrowia i NFZ jako instytucje z którymi pozostaje w interakcji oraz organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia odpowiedniej sprawozdawczości.**

**Pytanie 5.** Punkt 4 Nadzór Autorski pkt. 3 gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji **aplikacji** dostosowujących je do indywidualnych potrzeb szpitala.

Pozostawienie zapisu w aktualnym brzmieniu pozostawia Zamawiającemu niczym nieograniczone prawo domagania się od wykonawcy uaktualnień również wykraczających poza zakres funkcjonalny aplikacji, na co Wykonawca nie może wyrazić zgody i co powoduje wysokie ryzyko związane z zawarciem umowy. Dlatego prosimy o zmianę zapisu: „gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji dostosowujących je do indywidualnych potrzeb szpitala zgodnie z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji.”

**Ad. 5. Zamawiający dokonuje zmiany zapisu w Punkt 4 Nadzór Autorski pkt. 3 na następujący: „gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji dostosowujących je do indywidualnych potrzeb szpitala zgodnie z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji.”**

**Pytanie 6.** Punkt 4 Nadzór Autorski pkt 3 gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji **aplikacji** dostosowujących je do indywidualnych potrzeb szpitala.

Prosimy o potwierdzenie że powyższy zapis pozostaje w zgodności z punktem 5e i Zamawiający poprzez gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego rozumie odpłatną realizację zaproponowanych przez niego modyfikacji **aplikacji**.

**Ad. 6. Zamawiający potwierdza, że powyższy zapis pozostaje w zgodności z punktem 5e i Zamawiający poprzez gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego rozumie odpłatną realizację zaproponowanych przez niego modyfikacji aplikacji.**

**Pytanie 7.** Punkt 4 Nadzór Autorski pkt 3 doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.

Prosimy o wykreślenie powyższego punktu jako punktu który nie jest realizowany przez Autora Oprogramowania w zakresie usługi Nadzoru Autorskiego.

**Ad. 7. Zamawiający wykreśla Punkt 4 Nadzór autorski pkt 3 w części: „ doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego”.**



**Pytanie 8.** Punkt 4 Nadzór Autorski pkt 3 pomoc w przekazywaniu danych do jednostek nadrzędnych i współpracujących w formie elektronicznej.

Prosimy o wykreślenie powyższego punktu jako punktu który nie jest realizowany przez Autora Oprogramowania w zakresie usługi Nadzoru Autorskiego. Ponadto przeniesienie usługi na Wykonawcę podniesie zdecydowanie koszty a tym samym ofertę.

**Ad. 8. Zamawiający wykreśla Punkt 4 Nadzór autorski pkt 3 w części: „ pomoc w przekazywaniu danych do jednostek nadrzędnych i współpracujących w formie elektronicznej”.**

**Pytanie 9.** Punkt 4 Nadzór Autorski pkt 3 konsultacje uzupełniające/ pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego.

Prosimy o wykreślenie powyższego punktu jako punktu który nie jest realizowany przez Autora Oprogramowania w zakresie usługi Nadzoru Autorskiego. Ponadto przeniesienie usługi na Wykonawcę podniesie zdecydowanie koszty a tym samym ofertę.

**Ad. 9. Zamawiający wykreśla Punkt 4 Nadzór autorski pkt 3 w części: „konsultacje uzupełniające/ pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego”.**

**Pytanie 10.** Punkt 5a wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników.

Pozostawienie zapisu w aktualnym brzmieniu pozostawia Zamawiającemu niczym nieograniczone prawo domagania się od wykonawcy uaktualnień również wykraczających poza zakres funkcjonalny aplikacji, na co Wykonawca nie może wyrazić zgody i co powoduje wysokie ryzyko związane z zawarciem umowy. Dlatego prosimy o zmianę zapisu: „wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników zgodnie z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji.”]

**Ad. 10. Zamawiający dokonuje zmiany zapisu Punktu 5a na następujący: „wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników zgodnie z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji.”**

**Pytanie 11.** Punkt 6 Czas usunięcia Usterki Programistycznej – 20 dni

Zgodnie z przyjętymi standardami czas usunięcia usterki programistycznej to 30 dni w związku z czym prosimy o wyrażenie zgody na zmianę z 20 na 30 dni. Pozostawienie zapisu w aktualnym brzmieniu radykalnie wpłynie na wzrost oferty.

**Ad. 11. Zamawiający dokonuje zmiany w punkcie 6 czasu usunięcia usterki programistycznej na 30 dni.**

**Pytanie 12.** Zgodnie z wykazem usług prosimy o akceptację następujących definicji.

1. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:

- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem
- b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
- d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,





- e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
- f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskiety, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
- g) nieautoryzowana przez WYKONAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
- h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- i) działanie wirusa komputerowego,
- j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
- k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez WYKONAWCĘ,
- l) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
- m) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
- n) działanie Siły Wyższej,
- o) niewykonanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
- p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- q) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
- r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

2. **Awaria (błąd krytyczny)** – Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
3. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego, wymaga ingerencji Producenta.

**Ad. 12. Zamawiający akceptuje ww. definicje.**

Jednocześnie informuje, że planowany termin składania ofert nie ulega zmianie.

DYREKTOR  
Dorota Kowalkowska

