Nowy Targ 11.03.2024 rok

**WSZYSCY WYKONAWCY**

# Nasz znak: DL-271-10/24

Działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający - Podhalański Szpital Specjalistyczny im. Jana Pawła II w Nowym Targu, ul. Szpitalna 14 – w odpowiedzi na pytania zadane przez Wykonawców, udziela wyjaśnień do treści specyfikacji warunków zamówienia, w postępowaniu przetargowym prowadzonym w trybie podstawowym – (art. 275 pkt 1 cyt. ustawy) na **dostarczenie Sytemu do Elektronicznego Obiegu Dokumentów i Autoryzacji Procesów obejmującego swoim zakresem obieg korespondencji zewnętrznej oraz wewnętrznej, obieg faktur, ewidencję umów wraz z wdrożeniem programowania (licencji) do obiegu faktur na rzecz Podhalańskiego Szpitala Specjalistycznego im. J. Pawła II w Nowym Targu.**

**TREŚĆ PYTAŃ I ODPOWIEDZI:**

1. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o wyjaśnienie § 10 ust. 1 pkt 2) załącznika nr 9 - umowy – czy naliczenie kary umownej z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy dotyczy odstąpienia od umowy przez Zamawiającego, czy też również przypadków odstąpienia od umowy przez Wykonawcę. Obecne brzmienie postanowienia nie precyzuje tej kwestii.

**ODP. Zapis dotyczy każdego przypadku odstąpienia od umowy ze względu na okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, zarówno w przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego jak i Wykonawcę.**

# 2. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy do dodanie § 10 ust. 11  załącznika nr 9 - umowy o treści: „11. Wykonawca będzie uprawniony do naliczenia Zamawiającemu kary umownej w wysokości 5 % wartości brutto umowy, w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obowiązku zachowania poufności o których mowa w § 8 umowy, za każdy przypadek naruszenia”. Wykonawca wskazuje, że obowiązek poufności przewidziany w § 8 umowy dotyczy zarówno Zamawiającego, jak i Wykonawcy. W toku realizacji umowy Zamawiający może otrzymać od Wykonawcy informacje poufne, zatem mając na względzie zasadę równości stron i ochrony interesów każdej z nich, zasadnym jest wprowadzenie postanowień dotyczących kary umownej zastrzeżonej na rzecz Wykonawcy.

**ODP. Proponujemy, aby § 10 pkt 2 otrzymał brzmienie” 2. Wykonawca uprawniony będzie do naliczenia kary umownej 5 % wartości brutto umowy, w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obowiązku zachowania poufności o których mowa w § 8 umowy, za każdy przypadek naruszenia” a kolejno pkt’y przesunęły się o 1**

# 3. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Wnosimy o zmianę § 10 ust. 3 załącznika nr 9 - umowy i nadanie mu następującego brzmienia: „3. .W razie powstania szkody o wartości przewyższającej wartość zastrzeżonych kar umownych Zamawiający będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jednak nie więcej niż 100% wartości brutto umowy”. Wykonawca wskazuje, że standardem w umowach dotyczących usług IT jest ograniczenie odpowiedzialności do wysokości 100% wartości umowy.

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody- zapis pozostaje bez zmian.**

# 4. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o zmianę § 10 ust. 4 załącznika nr 9 - umowy i nadanie mu następującego brzmienia: „4.Łączna maksymalna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 30% wartości brutto umowy”. Wykonawca podnosi, że Wskazujemy, że pozostawienie kary umownej w pierwotnej jej wysokości 80% powoduje iż jest ona rażąco wygórowana. Należy zauważyć, że kara umowna nie może być ustalona na poziomie rażąco wygórowanym, co wprost wynika z treści art. 484 § 2 k.c. Zamawiający nie powinien doprowadzać do rażącej nierówności stron umowy i nadużycia jego pozycji, poprzez m.in. wprowadzanie nadmiernie wygórowanych kar umownych. W związku z powyższym, Wykonawca wnosi o obniżenie kary.

**ODP. Zamawiający obniża do 70 % łączną maksymalną wysokość kar umownych.**

# 5. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o zmianę § 13 ust. 4 załącznika nr 9 – umowy i nadanie mu następującego brzmienia: „4. Za datę zakończenia realizacji przedmiotu umowy uważa się datę podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy bez uwag i zastrzeżeń. Odbiór końcowy odbędzie się nie później niż 7 dni kalendarzowych od dnia potwierdzenia gotowości do odbioru wdrożonego oprogramowania przez Wykonawcę.” Mając na uwadze termin realizacji umowy przewidziany w jej § 3 ust. 1 pkt 2) wynoszący 7 miesięcy, zaproponowany pierwotnie okres pomiędzy zgłoszeniem gotowości do odbioru przez Wykonawcę, a przystąpieniem do niego przez Zamawiającego, wynoszący 30 dni jest zbyt długi.

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody- zapis pozostaje bez zmian. 7 miesięcy to maksymalny termin realizacji umowy tak samo 30 dni, w przypadku, gdy umowa zostanie wcześniej zrealizowana istnieje możliwość szybszego odbioru, tak samo jak ilość dni na odbiór to maksymalna ilość w przypadku gdyby nastąpiły jakieś okoliczności nie pozwalające na odbiór we wcześniejszym terminie bez zmian.**

# 6. Dotyczy Załącznika numer 10- Projekt umowy- umowa ppdo

Wnosimy o zmianę § 6 pkt 3 załącznika nr 10 – umowy ppdo – poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „3. niezwłocznego informowania Administratora o każdym przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub tajemnicy danych osobowych, nie później jednak niż w terminie 36 godzin od momentu powzięcia informacji o naruszeniu”. Wskazujemy, że niekiedy termin 24-godzinny, który zaproponowali Państwo w umowie może okazać się zbyt krótki, zatem zasadnym jest jego wydłużenie, co nie wpłynie negatywnie na Państwa obowiązki jako Administratora.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zmiany § 6 pkt 3 załącznika nr 10 – umowy ppdo**

7. Dotyczy Załącznika numer 7-Wykaz dostaw

Prosimy o wyjaśnienie jak poprawnie Wykonawca ma rozumieć załącznik nr 7\_usługa, oraz również załącznik nr 7\_dostawa, skoro zamawiający wymaga razem referencji na dostawę i wdrożenie. Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający dodał przez omyłkę drugi raz ten sam załącznik nr 7\_usługa.

**ODP. Zamawiający wycofuje załącznik numer 7 pt. Wykaz usług.**

8. Załącznik numer 2 Formularz ofertowy i parametrów ocenianych. Pkt 3 Kryterium Funkcjonalność (F) – parametry podlegające ocenie – wymagania funkcjonalne punktowane: „Liczba zadeklarowanych przez Wykonawcę funkcjonalności:…”

Prosimy o wyjaśnienie, co Zamawiający miał na myśli pisząc *„Liczba zadeklarowanych przez Wykonawcę funkcjonalności:…” czy* sumę wszystkich funkcjonalności, tj. liczba funkcjonalności odpowiada numerom wymagania i jest maksymalnie równa ilości numeracji – 19, czy sumę samych punktowanych funkcjonalności, tj. maksymalnie równa ilości: 11

**ODP. Sumę samych punktowanych funkcjonalności tj. maksymalnie równa ilości 11.**

9.Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Wnosimy o zmianę § 2 ust. 3

Prosimy o rozbicie płatności wynagrodzenia w ratach na następujące:

1. 50% wartości umowy brutto za dostarczenie oprogramowania wraz z licencją i analizę przedwdrożeniową wraz z harmonogramem prac.
2. 25% wartości umowy brutto po przekazaniu wersji testowej oprogramowania 3) 25% wartości umowy brutto po podpisaniu końcowego Protokołu Odbioru prac.

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody- zapis pozostaje bez zmian.**

# 10. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o dodanie do § 4

Warunkiem koniecznym do realizacji niniejszej umowy, w tym do rozpoczęcia realizacji umowy w terminie wskazanym w § 3 jest podpisanie przez Zamawiającego bezpośrednio z producentem oprogramowania umowy licencyjnej tj. warunków korzystania z systemu , na mocy której to umowy

Zamawiający uzyska niezbywalne prawo do korzystania z systemu zgodnie ze wskazanym w umowie zakresem, poprzez udzielenie niewyłącznej licencji do Systemu, na czas nieoznaczony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym licencji na korzystanie z dokumentacji z Systemu;

Zamawiający zobowiązuje się do podpisania w terminie wskazanym przez Wykonawcę umowy licencyjnej z producentem oprogramowania, odbioru prac i zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową oraz współdziałania z Wykonawcą w celu wykonania Umowy.

Brak podpisania umowy licencyjnej przez Zamawiającego z producentem oprogramowania we wskazanym terminie, uprawnia Wykonawca do odstąpienia od niniejszej umowy.

Z prawa do odstąpienia od umowy Wykonawca może skorzystać w terminie 7 dni licząc od dnia wystąpienia przyczyny to uzasadniającej, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o odstąpieniu Zamawiającemu.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na dodanie poniższych zapisów do § 4.**

„W przypadku, kiedy Wykonawca nie jest producentem oprogramowania Zamawiający dopuszcza procedurę zamówienia licencji u producenta.

Warunkiem koniecznym do realizacji niniejszej umowy, w tym do rozpoczęcia realizacji umowy w terminie wskazanym w § 3 jest podpisanie przez Zamawiającego bezpośrednio z producentem oprogramowania umowy licencyjnej tj. warunków korzystania z systemu, na mocy której to umowy Zamawiający uzyska niezbywalne prawo do korzystania z systemu zgodnie ze wskazanym w umowie zakresem, poprzez udzielenie niewyłącznej licencji do Systemu, na czas nieoznaczony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym licencji na korzystanie z dokumentacji Systemu;

Brak podpisania umowy licencyjnej przez Zamawiającego z producentem oprogramowania we wskazanym terminie, uprawnia Wykonawcę do odstąpienia od niniejszej umowy”

Pozostałe zapisy są uregulowane w innych częściach umowy i Zamawiający nie wyraża zgody na ich wprowadzenie

# 11.Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o dołożenie do § 4 ust.1 zapisu: “Zamawiający dopuszcza realizację części prac wdrożeniowych (tj. konfiguracja systemu, przeprowadzanie testów przed przekazaniem wersji testowej, produkcyjnej itp.) zdalnie.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na dodanie zapisu do § 4 ust. 1**

12.Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o zmianę § 6 ust.1

Prosimy o ujednolicenie nazewnictwa zgodnie z załącznikiem nr 1 Szczegółowe wymagania z pkt VIII Prośba o potwierdzenie, że pod nadzorem autorskim Zamawiający rozumie usługi aktualizacji.

**ODP. Zamawiający potwierdza, że pod nadzorem autorskim rozumiemy usługi aktualizacji.**

# 13.Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o zmianę § 6 ust.2

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający ma na myśli zapisy z załącznika nr 1 Szczegółowe wymagania pkt. VIII

**ODP. Tak potwierdzamy, że Zamawiający miał na myśli zapisy z załącznika nr 1 Szczegółowe wymagania pkt VIII**.

14.Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o zmianę zapisu § 10 ust.1 .1

“0,05 % wartości brutto umowy za każdy dzień zwłoki we wdrożeniu oprogramowania w terminie określonym w § 3 ust.1.”

Wyjaśnienie: Standardowe umowy, które wykonawca zawiera z podmiotami jednostek ochrony zdrowia dopuszczają maksymalne kary w wysokości 0,05%.

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody, zapis pozostaje bez zmian.**

# 15. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o usunięcie zapisu § 10 ust.1.2

“10 % wartości brutto umowy z tytułu odstąpienia od umowy ze względu na okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca.”

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody, zapis pozostaje bez zmian.**

# 16.Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o usunięcie zapisu § 10 ust.1.4

“0,2 % wartości brutto umowy za każdy dzień zwłoki przy realizacji zgłoszenia błędu krytycznego, istotnego, zwykłego”.

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody, zapis pozostaje bez zmian.**

# 17. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o usunięcie zapisu § 10 ust.1.5

“5 % wartości brutto umowy za zmianę kategorii błędu przez Wykonawcę bez wcześniejszego porozumienia i akceptacji Zamawiającego”

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody, zapis pozostaje bez zmian.**

# 18. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o dopisanie do zapisu § 10 ust. 2

Wykonawca nie ponosi w szczególności odpowiedzialności za:

1. szkody, w tym za utracone korzyści, które wystąpiły na skutek używania lub braku możliwości używania Systemu, jego awarii, błędów, przerw w dostępie do Systemu, w tym również za ewentualną utratę informacji;
2. prowadzenie i przechowywanie dokumentacji wprowadzanej do Systemu przez Wykonawcę w sposób zgodny z przepisami prawa;
3. podstawy prawne przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający;
4. wykorzystywanie Systemu przez Zamawiającego w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub postanowieniami niniejszej Umowy, w tym umieszczanie przez Zamawiającego w Systemie treści bezprawnych;
5. szkody spowodowane przez podane przez Zamawiającego nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych;
6. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z których usług korzysta Zamawiający;
7. szkody spowodowane niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania / e-usług firm trzecich lub organów administracji państwowej;
8. działania lub zaniechania Zamawiającego lub jego pracowników, współpracowników lub osób którymi się posługuje.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na dodanie do § 10 ust 3 a kolejno pkt’y przesunęły się o 1**

„Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

1. prowadzenie i przechowywanie dokumentacji wprowadzonej do Systemu przez Wykonawcę w sposób zgodny z przepisami prawa,
2. podstawy prawne przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający,
3. wykorzystywanie systemu przez Zamawiającego w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub postanowieniami niniejszej umowy, w tym umieszczanie przez Zamawiającego w Systemie treści bezprawnych,
4. szkody spowodowane przez podanie przez Zamawiającego nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych,
5. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług operatorów telekomunikacyjnych, z których usług korzysta Zamawiający,
6. szkody spowodowane niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania / e-usług firm trzecich lub organów administracji państwowej,
7. działania lub zaniechania Zamawiającego lub jego pracowników, współpracowników lub osób którymi się posługuje.”

19. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o usunięcie zapisu § 11 ust.1.3

“pięciokrotnie nie usunie błędów w terminach i na zasadach określonych w załączniku 1 do (OPZ) do SWZ.”

**ODP. Zamawiający nie wyraża zgody-zapis pozostaje bez zmian.**

20.Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa Prosimy o uzupełnienie zapisu § 13 o następujące punkty:

Każdy z Etapów Wdrożenia, począwszy od II Etapu Wdrożenia będzie podlegał poniższej procedurze odbioru, w tym testom. Odbiór ostatniego z Etapów Wdrożenia będzie stanowić jednocześnie odbiór końcowy Systemu.

Odbiór Etapu Wdrożenia polega na weryfikacji, czy wszystkie Moduły oraz inne świadczenia wchodzące w skład Etapu zostały należycie zrealizowane.

Zamawiający jest uprawniony i zobowiązany do ww. weryfikacji, w tym przeprowadzenia testów w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Dostawcę gotowości do odbioru danego Etapu Wdrożenia. Niezależnie od powyższego Zamawiający jest zobowiązany do zgłaszania Dostawcy wszelkich błędów dotyczących działania Systemu na bieżąco.

Za błąd Systemu uważa się usterkę polegającą na braku funkcji lub cechy Systemu określonej w Umowie lub nieprawidłowe działanie funkcji określonej w Umowie.

Wynik testów Systemu prowadzonych przez Zamawiającego uważa się za pozytywny, jeżeli ilość błędów poszczególnych kategorii nie przekracza: krytyczne 0 (zero), poziom średni 1 (jeden), poziom niski 5 (pięć). Błędy o kategoriach średnich i niskich, o których mowa w zdaniu poprzednim, zostaną naprawione na zasadach gwarancji po podpisaniu Protokołu Odbioru.

W przypadku negatywnego wyniku testów, Zamawiający dostarczy ponownie do odbioru prace w danym Etapie Wdrożenia w najszybszym możliwym terminie. W takim wypadku procedurę weryfikacji, w tym testowania stosuje się odpowiednio.

W przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przesłanek:

1. niezgłoszenia uwag w okresie testowania,
2. nieprzystąpienia przez Zamawiającego do odbioru Systemu w terminie,
3. zgłoszenia błędów Systemu w liczbie uprawniającej do uznania wyniku testów za pozytywny lub zgłoszenia wyłącznie uwag dotyczących funkcji nieobjętej Umową,

- uważa się, że Zamawiający przyjął System bez zastrzeżeń.

Odbiór zostanie potwierdzony Protokołem Odbioru podpisanym przez Wykonawcę oraz Zamawiającego. Protokół Odbioru zostanie podpisany w terminie 2 dni roboczych od przyjęcia Systemu bez zastrzeżeń.

W przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru – Wykonawca jest uprawniony do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru i wystawienia faktury VAT zgodnie z § 2.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie zapisu § 13 o następujące punkty:**

„Każdy etap wdrożenia, począwszy od etapu II Wdrożenia będzie podlegała procedurze odbioru, w tym testom. Odbiór ostatniego Etapu Wdrożenia będzie stanowić jednocześnie odbiór końcowy Systemu.

Odbiór Etapu Wdrożenia polega na weryfikacji, czy wszystkie Moduły oraz inne świadczenia wchodzące w skład Etapu zostały należycie zrealizowane”

Odbiór zostanie potwierdzony protokołem odbioru podpisanym przez Wykonawcę oraz Zamawiającego. Protokół odbioru zostanie podpisany w terminie 7 dni roboczych od przyjęcia Systemu bez zastrzeżeń.”

# 21.Dotyczy Załącznika numer 1 - Szczegółowe wymagania paragraf

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej pkt. 8 Prośba o potwierdzenie i dodanie definicji błędów:

Poziom krytyczny: na czas powyżej 1 godziny:

* powoduje całkowite zatrzymanie pracy Systemu, lub
* kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;

Poziom średni:

* kluczowe funkcje Systemu nie działają, istnieje jednak możliwość obejścia problemu, lub
* niektóre funkcjonalności pomocnicze nie są dostępne i nie ma sposobu obejścia problemu, ale istnieje możliwość częściowej realizacji procesu biznesowego;

Poziom niski: możliwa jest realizacja większości procesu biznesowego, ale występują niedogodności lub trudności w realizacji procesu biznesowego, które wcześniej nie występowały.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na dodanie w załączniku nr 1 Szczegółowe wymagania w pkt 8 zapisu**:

„Błąd poziomu krytycznego powoduje całkowite zatrzymanie pracy Systemu lub kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego. Błąd poziomu średniego występuje, gdy kluczowe funkcje systemu nie działają, istnieje jednak możliwość obejścia problemu lub niektóre funkcjonalności pomocnicze nie są dostępne i nie ma sposobu obejścia problemu, ale istnieje możliwość częściowej realizacji procesu biznesowego. Błąd poziomu niskiego występuje, gdy możliwa jest realizacja większości procesów biznesowych, ale występują niedogodności lub trudność w realizacji procesu biznesowego, które wcześniej nie występowały”.

# 22. Dotyczy Załącznika numer 1 - Szczegółowe wymagania

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej pkt. 15

Prośba o sprecyzowanie procedury przeprowadzania usług aktualizacji z uwzględnieniem częstotliwości ich przeprowadzania.

**ODP. „Wykonawca składa wniosek o dostęp VPN wraz z listą osób, które będą brały udział w** realizacji umowy po stronie Wykonawcy. Wzór wniosku Zamawiający przekaże po podpisaniu umowy. Przed przystąpieniem do aktualizacji Wykonawca wysyła powiadomienie do Działu informatyki o konieczności przeprowadzenia aktualizacji poprzez wysłanie email na adres [informatyka@pszs.eu](mailto:informatyka@pszs.eu), ustalenie daty i godziny aktualizacji.

Częstotliwość: każdorazowo, kiedy Wykonawca lub Zamawiający stwierdzi konieczność aktualizacji aplikacji.”

23.Dotyczy Załącznika numer 1 - Szczegółowe wymagania

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej pkt. 18

Prosimy o doprecyzowanie ilości godzin jaką Wykonawca ma miesięcznie przewidzieć w ramach wsparcia technicznego oraz stawki po jakiej Zamawiający będzie się rozliczał w przypadku przekroczenia godzin ryczałtowych.

**ODP. W ramach wsparcia technicznego Zamawiający oczekuje minimum cztery godziny miesięcznie.**

# 24.Dotyczy Załącznika numer 2 Formularz ofertowy i parametrów ocenianych

Prośba o usunięcie w części II Prezentacja Kreatora Formularzu w punkcie 8 zapisu: "w polu Producenci 2 wartości słownikowe".

Zapis nie ma odniesienie do I części przygotowanie formularza - dane wejściowe. Prośba o usunięcie z formularza prezentacji próbki

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie w załączniku nr 2 Formularz ofertowy w części II Prezentacja Kreatora Formularzy w pkt 9 zapisu „w polu "Producenci" po 2 wartości słownikowe”.**

# 25. Dotyczy Załącznik numer 9- Projekt umowy- dostawa

Prosimy o uzupełnienie załącznika nr 9 - umowy o postanowienia dotyczące licencji, jaka ma zostać udzielona Zamawiającemu: jej zakresu, pól eksploatacji i momentu przekazania. Zwracamy uwagę, że projekt umowy nie zawiera w tym zakresie żadnych uregulowań, a są one niezbędne do prawidłowej realizacji umowy i określenia obowiązków Wykonawcy.

**ODP. Zamawiający w załączniku numer 1 w pkt 1 określił szczegółowy zakres prac, część propozycji umieścił w § 4 a na pozostałe nie wyraża zgody.**

# 26. Dotyczy Załącznik nr 1 – Wymagania szczegółowe

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej pkt. 11

Prośba o potwierdzenie

Wykonawca nie jest zobowiązany do dotrzymywania czasu realizacji usług objętych niniejszą umową, w tym w szczególności czasu naprawy błędów określonych Załączniku nr 1 - Szczegółowe wymagania do niniejszej umowy w przypadku braku zapewnienia przez Zamawiającego dostępu zdalnego do Systemu z wykorzystaniem łącza VPN. W przypadku braku dostępu zdalnego do Systemu czas realizacji usług w tym naprawy błędów wydłuża się o czas niedostępności dostępu zdalnego.

**ODP. Zamawiający potwierdza powyższe.**

27. Dotyczy Załącznik nr 1 – Wymagania szczegółowe

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej pkt. 12

Prośba o potwierdzenie:

Aby błąd został zakwalifikowany do którejkolwiek z kategorii zdefiniowanych w ust. muszą dla niego zostać spełnione łącznie wszystkie poniższe warunki:

-Występuje na sprzęcie komputerowym, skonfigurowanym tak jak w trakcie wdrożenia Systemu lub w innej konfiguracji zaakceptowanej przez Wykonawcę,

-Dotyczy funkcjonalności występującej w danej wersji Systemu, a nie braku takiej funkcjonalności, chyba że taka funkcjonalność występowała w poprzednich wersjach Systemu,

-Nie dotyczy błędu lub awarii sprzętu serwerowego, sieciowego lub innego sprzętu współpracującego z Systemem,

-Nie jest związany z zewnętrzną, tzn. spoza Systemu, ingerencją w bazę danych lub wszelkie inne pliki wykorzystywane przez System,

-Nie jest związany z błędem lub zmianą w systemie zewnętrznym (w tym jego aktualizacją), z którym System jest zintegrowany lub współpracuje z nim w jakikolwiek sposób,

-Nie jest związany z wyglądem, estetyką ergonomią bądź przyzwyczajeniami użytkownika Systemu, -Nie dotyczy uwag mających na celu rozbudowę lub ograniczenie funkcjonalności Systemu.

**ODP. Zamawiający potwierdza powyższe.**

28. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Dotyczy zapisu § 10 ust.1.4

Prośba o ujednolicenie nazewnictwa błędów zgodnie z załącznika nr 1 Szczegółowe wymagania pkt.

VIII.8.

**ODP. Zamawiający ujednolica nazewnictwo błędów zgodnie z załącznikiem nr 1 Szczegółowe wymagania pkt VIII.8**

Błąd poziomu krytycznego,

Błąd poziomu średniego.

Błąd poziomu niskiego.

# 29. Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa

Dotyczy § 10 ust.1.5

Prośba o przekazanie szczegółowej procedury zmiany kategorii błędu.

**ODP. Zamawiający nie wyraził zgody na usunięcie § 10 ust 1.5. Zamawiający nie wyraża zgody zapis pozostaje bez zmian.**

# 30. Dotyczy Załącznik nr 1 – Wymagania szczegółowe

VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej

Prosimy o doszczegółowienie zapisów dotyczących obsługi zgłoszeń serwisowych i obsługi błędów w systemie do zgłoszeń Helpdesk o następujące zapisy:

Po upływie 7 dni od dnia zamknięcia danego zgłoszenia w systemie Helpdesk przez Wykonawcę, Zamawiający ma możliwość wyłącznie dokonania nowego zgłoszenia, które będzie rozwiązywane zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 1.

Problemy wynikające z nieprawidłowego działania usług sieciowych lub serwera Zamawiającego nie wchodzą w zakres Opieki serwisowej.

Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej może zostać dokonane według wyboru Zamawiającego w jednej z podanych poniżej form:

Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 3 dni, podpisze i przekaże Wykonawcy podpisany protokół drogą elektroniczną albo Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 2 dni, potwierdzi należyte wykonanie usługi opieki serwisowej poprzez zatwierdzenie protokołu na liście protokołów, w aktywnym w profilu użytkownika w Systemie Rejestracji Zgłoszeń.

Nieprzekazanie Wykonawcy podpisanego przez Zamawiającego protokołu w terminie, jest równoznaczne z uznaniem przez Zamawiającego, iż usługa objęta przekazanym Zamawiającemu protokołem zakończonej interwencji została wykonana należycie i Wykonawcy z tytułu jej wykonania przysługuje wynagrodzenie zgodnie z ustaleniami.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na doszczegółowienie zapisów dotyczących obsługi zgłoszeń serwisowych do VIII. Zasady gwarancji i asysty technicznej.**

31.Dotyczy Załącznika numer 9- Projekt umowy- dostawa Prosimy o doszczegółowienie § 14 o następujące zapisy:

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, w tym utracone korzyści, które wystąpiły na skutek używania lub braku możliwości używania Systemu, jego awarii, błędów, przerw w dostępie do Systemu, w tym również za ewentualną utratę informacji.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych, prac serwisowych prowadzonych w Systemie przez osoby trzecie.

Przerwy w dostępie do Systemu spowodowane Aktualizacją, Opieką Serwisową lub Usługami rozwojowymi nie stanowią podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem Wykonawcy.

Zamawiający jest zobowiązany do powiadomienia Wykonawcy o wystąpieniu okoliczności, które mogą być podstawą do ewentualnych roszczeń z tytułu Umowy, niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego następującego po dniu wystąpienia okoliczności uzasadniającej zgłoszenie takiego roszczenia; w przypadku, gdy wskutek opóźnienia Zamawiającego z dokonaniem zgłoszenia ubezpieczyciel odmówi Wykonawcy wypłaty odszkodowania lub wypłaci je w kwocie niższej,

Zamawiający będzie zobowiązany do naprawienia szkody poniesionej przez Wykonawcę z tego tytułu.

**ODP. Zamawiający wyraża zgodę na doprecyzowanie § 14 załącznik nr 9 o następujące zapisy**:

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych, prac serwisowych prowadzonych w Systemie przez osoby trzecie.

Przerwy w dostępie do Systemu spowodowane Aktualizacją, Opieką Serwisową lub Usługami rozwojowymi nie stanowią podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem Wykonawcy.

Treść niniejszego pisma zostaje zamieszczona na stronie internetowej.

Podpis………………………….

Dyrektor PSzS im. Jana Pawła II

w Nowym Targu

Marek Wierzba