



*Samodzielny Publiczny Psychiatryczny*

*Zakład Opieki Zdrowotnej*

*im. dr. Stanisława Deresza w Choroszczy*

*16 – 070 Choroszcz tel. +48 85 719 10 91*

*ul. Plac Z. Brodowicza 1 fax. +48 85 719 28 00*

Choroszcz, dn. 22.06.2023r.

*Dotyczy: Zapytania ofertowego nr SZP 3820 – 15/23 na sprawowanie opieki nad systemem informatycznym Infomedica*

W związku z otrzymanymi zapytaniem dot. opisu przedmiotu zamówienia, Zamawiający udziela odpowiedzi na poniższe pytania:

1. W §1 p.1 Przedmiot Umowy wskazywane jest sprawowanie opieki nad systemem informatycznym Infomedica wraz ze służbami Zamawiającego.

Proszę o zdefiniowanie pojęcia „służby Zamawiającego” oraz wskazania podziału odpowiedzialności i zakresu prac pomiędzy wskazanymi służbami a Wykonawcą.

Odpowiedź: „Służby Zamawiającego” – to pracownicy SPP ZOZ w Choroszczy, którzy posiadają uprawnienia do pracy w danych modułach wymienionych w §1 p.1 Umowy.

2. W §1 p.1.19) jest zapis „Inne oferowane przez Asseco” moduły/funkcjonalności

Proszę o wykreślenie tego punktu z uwagi iż opiekę serwisową można realizować tylko dla oprogramowania posiadającego przez Zamawiającego, a nie jest możliwe dla oprogramowania oferowanego.

Odpowiedź: Punkt dotyczy oprogramowania oferowanego przez firmę ASSECO z pakietu InfoMedicy, które możemy w czasie trwania umowy dokupić. Dokupiony moduł programu ma być objęty opieką serwisową.

3. W §1 p.2 jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i rozwoju systemu informatycznego InfoMedica.

Takie zobowiązanie może podjąć tylko i wyłącznie właściciel oprogramowania mający prawa autorskie do oprogramowania InfoMedica, stanowi to na chwilę obecną własność firmy Asseco Poland SA.

Proszę o wykreślenie tego punktu z treści.

Odpowiedź: Proszę o zaproponowanie zapisu obejmującego zmiany dokonywane w systemie polegające m.in. na konfigurowaniu lub parametryzacji systemu, czy zmianach polegających na usuwaniu błędów z systemu, w zakresie gwarantującym dostosowanie systemu do obowiązujących przepisów prawa.

4. W §1 p.2 jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się aktualizacji systemu gwarantującego przestrzeganie powszechnie obowiązujących przepisów prawa..(...).

Takie zobowiązanie może podjąć tylko i wyłącznie właściciel oprogramowania mający prawa autorskie do oprogramowania InfoMedica, stanowi to na chwilę obecną własność firmy Asseco Poland SA. W ramach prac serwisowych możemy zobowiązać się do realizacji aktualizacji, a nie co do zawartości czy też jakości oprogramowania.

Proszę o wykreślenie tego punktu z treści.

Odpowiedź: Proszę o zaproponowanie zapisu obejmującego terminowe wgrzywanie aktualizacji, czy parametryzację/konfigurację systemu w zakresie leżący po Państwa stronie, w sposób gwarantujący przestrzeganie przepisów prawa, lub jednoznacznie określający odpowiedzialność za nieterminowe wdrożenie systemu do zmieniających się przepisów obowiązującego prawa .

5. W §2 p.1.1) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zapewnia utrzymanie ciągłości pracy oprogramowania. Takie zadanie spoczywa przeważnie na informatycznych służbach wewnętrznych szpitala lub firmach realizujących outsourcing takich usług w przypadku gdy takich służb nie ma na terenie jednostki. Wykonawca opieki serwisowej może jedynie wspomagać to utrzymanie ciągłości w zakresie systemu wskazanego w §1 p.1.

Odpowiedź: założenie jest takie, że przy spełnieniu warunków do tego koniecznych od naszej strony (Internet, miejsce na dysku, inne) system działa w sposób ciągły, a ewentualne nieprawidłowości są usuwane na bieżąco.

Proszę o wykreślenie tego punktu z treści.

6. W §2 p.1.2) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zapewnia usuwanie nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania. Takie zobowiązanie może podjąć tylko i wyłącznie właściciel oprogramowania mający prawa autorskie do oprogramowania InfoMedica, stanowi to na chwilę obecną własność firmy Asseco Poland SA. W ramach prac serwisowych możemy zobowiązać się do realizacji zmian w konfiguracji, które może wpłynąć na poprawę pracy oprogramowania.

Odpowiedź: zależy nam, żeby kontaktowali się Państwo z Asseco w naszym imieniu, dotychczasowe doświadczenie pokazuje, że konieczność zgłoszenia do Asseco błędnego działania oprogramowania, którego nie usuwacie Państwo sami zdarza się sporadycznie.

Proszę o wykreślenie tego punktu z treści lub jego zmianę.

7. W §2 p.1.3) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zapewnia „usuwanie niespójności bazy danych”. Proszę o do-precyzowanie co oznacza to stwierdzenie lub definicję niespójności bazy danych.

Odpowiedź: dotyczy to braku spójności w bazach danych. Czyli konkretna dana w różnych bazach jest taka sama, jeżeli jest różna to jest to niespójności i należy ją poprawić oraz wyeliminować błąd. Wydaje się, że obecne określenie jest wystarczająco konkretne.

8. W §3 p.4 oraz w §4 p.3 jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca gwarantuje zmianę osoby obsługującej/konsultu-jącej/serwisującej Zamawiającego. Z uwagi na brak ograniczeń ilości takich możliwych zmian oraz ograniczone ilości pracowników każdego z możliwych Wykonawców proszę o wykreślenie tego zapisu lub jego doprecyzowania co do sposobu realizacji potrzeb Zamawiającego.

Odpowiedź: zapis dotyczy możliwości zmiany osoby, która obsługuje naszą firmę w sytuacjach, kiedy trudności z komunikacją z osobą obsługującą zgłoszenia serwisowe powodują przedłużenie obsługi zgłoszenia, brak usunięcia błędów, dodatkowo, kiedy osoba serwisująca nie rozumie przekazywanych jej komunikatów.

9. W §4 p.1.1) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się do informowania o nowych wersjach i wyda-niach oprogramowania. Z uwagi na politykę wydań nowych wersji oprogramowania taką wiedze możliwość i jedyna kompetencję ma Kierownik Projektu wskazany przez producenta oprogramowania przydzielony w ramach umowy nadzoru autorskiego do jednostki Zamawiającego. Wnoszę o wykreślenie punktu z treści.

Odpowiedź: punkt dotyczy informowania o nowych wersjach oprogramowania dostępnych do wdrożenia, nie ma zgody na jego usunięcie

10. W §4 p.1.2) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się m.in. do dostarczenia kodów źródłowych oprogramowania oraz aktualnej dokumentacji. Właścicielem kodów źródłowych oprogramowania jest firma Asseco Poland SA. Stanowi to jego biznesowa własność i nie jest możliwe jego przekazanie w ramach umowy serwisowe. Wnoszę o wykreślenie tego zapisu.

Odpowiedź.: zgoda na wykreślenie z punktu zapisu „kodów źródłowych”

11. W §4 p.1.5) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania raportów do wymagań Za-mawiającego. Z uwagi iż część raportów oprogramowania jest zaimplementowana w oprogramowaniu, nie jest moż-liwe na poziomie serwisowym ich zmiana czy modyfikacja. Wnoszę o rozszerzenie zapisu na raporty definiowane w zakresie jaki umożliwia producent oprogramowania.

Odpowiedź: zgoda, jeśli dodatkowo pojawi się zapis o Państwa gotowości do tworzenia nowych raportów/wykazów w oparciu o dane zawarte w systemach.

12. W §4 p.1.6) jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania regulacji i wymogów praw-nych dotyczących GMP (...). Wnoszę o wykreślenie zapisów z uwagi iż takie zobowiązanie może podjąć tylko produ-cent oprogramowania.

Odpowiedź: jeżeli Państwo jesteście partnerem technicznym to tak samo to Państwa obowiązuje, nie ma zgody.

13. W §4 p.1.7) oraz p.2. jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się do monitorowania i utrzymania oprogramowania co do zgodności z przepisami prawa, oraz dostosowania go do pracy na nowych platformach eks-ploatacyjnych. Wnoszę o wykreślenie zapisów z uwagi iż takie zobowiązanie może podjąć tylko producent oprogramowania.

Odpowiedź: jeżeli Państwo jesteście partnerem technicznym to tak samo to Państwa obowiązuje, nie ma zgody.

14. W §5 p.2 jest zapis odnośnie skuteczności zgłoszenia serwisowego i sposobów jego przekazania do Wykonawcy. Wnoszę o zmianę zapisu na „za pośrednictwem systemu HelpDesk Wykonawcy „, co stanowi gwarancję dochowania czasów SLA dla zgłoszeń oraz jego skuteczną obsługę oraz pełny monitoring i weryfikację czasów i jakości obsługi.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

15. W §5 p.5 jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zobowiązuje się w czasie realizowania usług serwisu do ochrony i niedostępności baz (...) dla osób trzecich. Takie zadanie spoczywa przeważnie na informatycznych służbach we-wnętrznych szpitala lub firmach realizujących outsourcing takich usług w przypadku gdy takich służb nie ma na tere-nie jednostki. Wykonawca opieki serwisowej musi dostosować się do wymogów bezpieczeństwa obowiązujących w szpitalu. Proszę o wykreślenie tego punktu z treści.

Odpowiedź: jeżeli Państwo jesteście partnerem technicznym to tak samo to Państwa obowiązuje, nie ma zgody.

16. W §5 p.7 jest zapis iż w ramach opieki Wykonawca zastrzega sobie prawo do rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze nowych wersji Oprogramowania. Takie prawo zastrzec może sobie tylko i wyłącznie właściciel oprogramowania mający prawa autorskie do oprogramowania InfoMedica, stanowi to na chwilę obecną własność firmy Asseco Poland SA. Proszę o wykreślenie tego punktu z treści.

Odpowiedź: ten punkt ma być ochroną dla Państwa. Z założenia współpracy to wykonawca w naszym imieniu zgłasza nieprawidłowości do Asseco, które z zakresu kompetencji i uprawnień Wykonawcy są nierozwiązywalne, to po zgłoszeniu do Asseco Wykonawca dostaje odpowiedź, że nieprawidłowości zostaną naprawione w drodze nowej wersji oprogramowania,

17. W §5 p.10 jest zapis iż wynagrodzenie obejmuje swym zakresem co do których prawo ma tylko i wyłącznie właściciel oprogramowania mający prawa autorskie do oprogramowania InfoMedica, stanowi to na chwilę obecną własność firmy Asseco Poland SA. Proszę o modyfikację tego punktu w treści.

Odpowiedź: W naszej ocenie dodatkowe raporty, to rozwój oprogramowania, nie wydaje się, żeby były podstawy do zmiany punktu.

18. W §5 p.10 jest zapis iż wynagrodzenie obejmuje 300 godzin rocznie które w przypadku niewykorzystania przechodzą na kolejny rok. Proszę o modyfikację zdania iż jest to osobogodzina oraz że pula godzin jest do realizacji w ramach czasu obowiązywania umowy. Osobogodziny serwisowe nie mogą być realizowane po zakończeniu obowiązywania umowy.

Odpowiedź: zgoda na modyfikację, że jest to osobogodzina, przy czym minimalny czas pracy danej osoby to 10 minut.

19. W §5 p.11 jest zapis odnośnie procedury akceptacji realizowanych godzin serwisowych wnoszę o modyfikację zapisu aby osobą odpowiedzialną za akceptację była jedna osoba wskazana w §12. P.1.1). Takie podejście do rozliczeń gwarantuje odpowiednią jakość i niższy koszt obsługi serwisowej względem wykorzystania czasu na obsługę serwisową.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

20. Nigdzie w umowie nie jest określona maksymalna ilość pracy firmy serwisującej co nie pozwala na optymalną wy-cenę prac lub stwarza konieczność zaproponowania maksymalnie wysokiej stawki za Nielimitowaną ilość pracy ser-wisantów.

Odpowiedź: jest 300 godzin rocznie.

Proszę o określenie ilości osobodni pracy w ramach umowy oraz określenie z ilu godzin pracy jednego specjalisty składa się osobodzień.

Odpowiedź: zgoda na rozliczenie w osobogodzinach, czyli nie ma znaczenie ilość godzin w czasie dnia pracy, bo nie rozliczamy się w dniach.