

L.dz. SZW.DZI.262.387/58/PN/MN/2025

Wszyscy uczestnicy postępowania
NS: 58/PN/MN/2025

Odpowiedzi na zapytania wykonawców dotyczące treści SWZ

Dotyczy: zamówienia udzielanego w trybie przetarg nieograniczony pn.: Usługa wsparcia technicznego systemu PACS , systemu informatycznego przetwarzającego elektroniczną dokumentację medyczną oraz przekazywania danych do systemu P1 lub NFZ

Szpital Wojewódzki im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach informuje, że w terminie określonym zgodnie z art. 135 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2024, poz. 1320 ze zm.) – dalej: ustawa Pzp, wykonawcy zwrócili się do zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ.

W związku z powyższym, zamawiający udziela następujących wyjaśnień:

UCZESTNIK 1

Pytanie nr 1 Projekt Umowy część 2 - § 1 Definicje

Czy Zamawiający potwierdza, że użyte w treści Umowy pojęcie „Produkt” należy interpretować jako odnoszące się do „Aplikacji”?
Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 2 Projekt Umowy część 2 - § 7 ust. 7

Zgodnie z § 7 ust. 7 projektu umowy, „W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogów zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osób wykonujących czynności osób wykonujących czynności realizacji usług serwisowych...”

Pragniemy zaznaczyć, iż w aktualnym brzmieniu Zamawiający może wyznaczyć termin bardzo krótki, który może być nieadekwatny do rzeczywistego nakładu pracy związanego z przygotowaniem wymaganych dokumentów. Część dokumentów pochodzi od podmiotów trzecich (zaświadczenia z ZUS), a ich uzyskanie bywa niezależne od Wykonawcy i wymaga dodatkowego czasu. Krótkie terminy mogą skutkować niemożnością ich dotrzymania, co w konsekwencji naraża Wykonawcę na ryzyko naliczenia kar umownych – niezależnie od jego należytej staranności.

Czy Zamawiający zgodzi się na modyfikację treści § 7 ust. 7 projektu umowy poprzez doprecyzowanie, że termin wyznaczany przez Zamawiającego na przedłożenie żądanych dokumentów nie może być krótszy niż 21 dni?

Proponowana nowa treść:

„W trakcie realizacji zamówienia, na każde wezwanie Zamawiającego, Wykonawca przedłoży w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 21 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogów zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osób wykonujących czynności w ramach realizacji usług serwisowych.”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie nr 3 Projekt Umowy część 2 - § 11 ust. 1

Zgodnie z postanowieniami § 11 ust. 1 Projektu Umowy, odpowiedzialność Wykonawcy jest oderwana od jego winy, a kary umowne są naliczane „za opóźnienie”, a nie za „za zwłokę”. Zwracamy uwagę, że świadczenie usług serwisowych, co w istocie jest przedmiotem zamówienia, jest procesem, który wiąże się z koniecznością współdziałania Zamawiającego z Wykonawcą.

Powoduje to, że bez tego współdziałania Wykonawca nie będzie mógł w terminie zrealizować zamówienia. Można zaś wyobrazić sobie sytuację, że Zamawiający opóźnia się lub zwleka ze swoim współdziałaniem, bez którego Wykonawca nie może realizować dalszych etapów lub czynności serwisowych, co powoduje, że Wykonawca od razu popada w opóźnienie w wykonaniu usług lub jego poszczególnych etapów, choć nie ze swej winy, a z przyczyn zależnych od Zamawiającego.

Aby to unaocznic Prezes Urzędu Zamówień Publicznych opublikował na stronie internetowej tego Urzędu „Analizę Dobrych Praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 osi priorytetowej po IG”

(https://www.uzp.gov.pl/_data/assets/pdf_file/0016/24244/Analiza_dobrych_praktyk_w_zakresie_realizacji_umow_IT.pdf), zgodnie z którą: „Standardem w umowach IT powinno być określanie odpowiedzialności Wykonawcy za zwłokę.”

Ponadto Wykonawca wskazuje, iż na Wyrok Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 31 października 2017 r. (sygn. akt KIO 2163/17), w którym stwierdzono, iż „okoliczność, że to zamawiający ustanawia wzór umowy nie oznacza, że może jednostronnie narzucać uciążliwą regulację obowiązków po stronie przeciwnej... Takie jednostronne ustanawianie warunków umowy nie stanowi realizacji swobody zawierania umów a wręcz ją narusza ustanawiając przywilej dyktowania warunków tylko po jednej stronie w tym przypadku zamawiającego.”.

Tym samym potwierdzone i zarekomendowane zostało określanie odpowiedzialności wykonawców za zwłokę, nie za opóźnienie w wykonaniu zamówienia.

Ponadto powyższe jest niezgodne z art. 433 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych, zgodnie z którym projektowane postanowienia umowy nie mogą przewidywać odpowiedzialności wykonawcy za opóźnienie, chyba że jest to uzasadnione okolicznościami lub zakresem zamówienia.

W związku z powyższym czy Zamawiający zmodyfikuje wzór umowy na zgodny z powyższą rekomendacją i w postanowieniach §11 Projektu Umowy słowa „opóźnienie/opóźnienia” zastąpi słowami „zwłokę/zwłoki”?

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie nr 4

Projekt Umowy część 2 - § 11

Zasady dotyczące odpowiedzialności Stron w umowach IT były przedmiotem rozważań w ramach dokumentu pt. „Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi Priorytetowej POIG, zwanego dalej „Analizą dobrych praktyk, który to dokument został opracowany przy współpracy Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji [PIIT] z Urzędem Zamówień Publicznych.

Zgodnie z treścią ww. dokumentu wskazuje się, że w interesie Zamawiającego powinno być umowne ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (wskazuje się na potencjalne ograniczenie liczby złożonych ofert, a także znaczny wzrost kosztów danego projektu z uwagi na zwiększenie przez potencjalnych Wykonawców ceny swojej oferty w celu pokrycia wszystkich swoich potencjalnych ryzyk). Dokument ten jednoznacznie wskazuje, że „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy.” „Ponadto, 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 czy Zamawiający zgodzi się na modyfikację zapisów postanowień § 11, w następujący proponowany sposób:

– Dodanie ust. 8 o treści:

„W najszerszym dopuszczonym przez prawo zakresie całkowita odpowiedzialność materialna Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy ograniczona jest do wartości wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy, o którym mowa w §4 ust.1.”

Dodanie ust.9 o treści:

„Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, które druga Strona mogłaby osiągnąć, gdyby szkoda nie nastąpiła.”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie nr 5

Projekt Umowy - Załącznik Nr do wzoru umowy – ochrona danych osobowych - Prawo kontroli

Czy Zamawiający może potwierdzić, że wykonywania prawa kontroli przez Zamawiającego będzie następować przede wszystkim poprzez żądanie pisemnych wyjaśnień od Zamawiającego, a audyty w postaci inspekcji (tj. w siedzibie Wykonawcy) będą miały miejsce przypadku, gdy pozyskanie niezbędnych informacji przez Zamawiającego będzie niemożliwe w inny sposób?

Administrator, zgodnie z RODO, ma prawo przeprowadzić kontrolę przetwarzania danych osobowych przez podmiot przetwarzający. Przy czym, powyższe uprawnienie nie może być nadużywane i nie może godzić w podstawowe interesy podmiotu. Przetwarzającego, w szczególności w zakresie zapewnienia poufności informacji udostępnianych przez podmiot przetwarzający.

Mając na uwadze powyższe, proszę o doprecyzowanie postanowień dotyczących prawa kontroli w załączniku do projektu umowy, w następujący sposób:

„Podmiot przetwarzający udostępni Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w niniejszej umowie oraz umożliwi Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczynia się do nich. Wykonywania prawa kontroli przez Administratora będzie następować przede wszystkim poprzez żądanie pisemnych wyjaśnień od Podmiotu przetwarzającego, a audyty w postaci inspekcji (tj. w siedzibie Podmiotu przetwarzającego) będą miały miejsce przypadku, gdy pozyskanie niezbędnych informacji przez Administratora będzie niemożliwe w inny sposób. Możliwość przeprowadzenia każdego z audytów uzależniona jest od podpisania przez odpowiednio Administratora lub audytora przez niego upoważnionego umowy poufności z Administratorem lub audytorem. Ponadto audytorem upoważnionym do przeprowadzenia audytu w imieniu Administratora nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną względem Podmiotu Przetwarzającego.”

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ.

Pytanie nr 6

Opis Przedmiotu Zamówienia - Część 2 - Zakres usług świadczonych w ramach pakietu podstawowego

Zgodnie z procedurą przyjmowania zgłoszeń (pkt 3) 3. Ewidencja i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi przez Zamawiającego jest realizowane w systemie HD oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zgłoszenia serwisowe składane drogą e-mailową wiążą się z istotnymi ograniczeniami organizacyjnymi i technicznymi.

Ponadto, zgłoszenia składane mailowo często nie zawierają wszystkich niezbędnych danych technicznych i identyfikacyjnych (takich jak numer umowy, lokalizacja sprzętu, opis zdarzenia według ustalonego wzoru), co utrudnia ich obsługę i znacząco wydłuża czas reakcji. Zgłoszenia przesyłane poza systemem serwisowym nie są również automatycznie rejestrowane ani numerowane, co uniemożliwia właściwe monitorowanie ich statusu i realizacji w ramach ustalonych wskaźników SLA.

Zgłoszenia obsługiwane wyłącznie przez system serwisowy zapewniają jednolitość, kompletność danych, możliwość śledzenia historii działań, automatycznego raportowania i skutecznego zarządzania priorytetami. Pozwala to zachować transparentność i rzetelność całego procesu obsługi serwisowej, a także minimalizuje ryzyko naruszenia warunków umowy, w szczególności w zakresie terminów reakcji i napraw.

Czy Zamawiający zgodzi się na doprecyzowanie zapisu dotyczącego sposobu przyjmowania zgłoszeń serwisowych poprzez wyłączenie możliwości ich przesyłania za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) i ograniczenie tej formy wyłącznie do zgłoszeń realizowanych przez system serwisowy udostępniony przez Wykonawcę?

Odpowiedź: zgodnie z SWZ. Zamawiający będzie korzystał z systemu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę - chociażby ze względu właśnie na łatwe monitorowanie zgłoszeń.

W uzasadnionych przypadkach Zamawiający powinien mieć możliwość zgłoszenia problemu poprzez wiadomość e-mail, którą może skierować do konkretnej osoby bądź grupy osób z uwagi na charakter zgłoszenia/ poufności danych bądź incydentu, z pominięciem ogólnego dostępu do takiego zgłoszenia.

Pytanie nr 7

Opis Przedmiotu Zamówienia - Część 2 - Zakres usług świadczonych w ramach pakietu podstawowego

W związku z zapisami projektu umowy, zgodnie z którymi serwis świadczony jest w dni robocze w godzinach 8:00–16:00, natomiast czas reakcji na zgłoszenie określono jako 12 godzin, prosimy o potwierdzenie czy czas reakcji liczony jest wyłącznie w godzinach roboczych, tj. w godzinach od 8 do 16 w dni robocze?

Wnosimy jednocześnie o zmianę postanowień umowy i jednoznaczne wskazanie, że czas reakcji liczony jest wyłącznie w godzinach roboczych, tj. w przedziale od 8:00 do 16:00 w dni robocze.

Obowiązywanie serwisu jedynie w dni robocze i w wyznaczonych godzinach pracy oznacza, że Wykonawca nie utrzymuje gotowości operacyjnej poza tym przedziałem czasowym. Brak jednoznacznego wskazania, czy czas reakcji obejmuje również godziny wieczorne, nocne, weekendy i dni świąteczne, może prowadzić do nieporozumień oraz narażać

Wykonawcę na potencjalne ryzyko naliczenia kar umownych w sytuacjach, w których realnie nie ma on możliwości podjęcia reakcji. Przykładowo, zgłoszenie przesłane o godzinie 16:30 w piątek mogłoby skutkować upływem 12 godzin reakcji jeszcze przed rozpoczęciem kolejnego dnia roboczego, co nie jest zgodne z rzeczywistym harmonogramem świadczenia usług serwisowych.

Z tego względu zasadne jest doprecyzowanie i ograniczenie liczenia czasu reakcji wyłącznie do godzin, w których zgodnie z umową serwis jest świadczony, czyli w dni robocze od godziny 8:00 do 16:00.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że czas reakcji liczony jest w godzinach pracy serwisu, które są określone w pkt 1 Warunków brzegowych realizacji nadzoru i serwisu, tj. w godzinach od 8 do 16 w dni robocze.

Zamawiający informuje, iż odpowiedzi na zapytania zostały zamieszczone na stronie prowadzonego postępowania www.e-propublico.pl Zamawiający zobowiązuje Wykonawców do uwzględnienia odpowiedzi i modyfikacji w złożonej ofercie.

Powyższe pismo stanowi uzupełnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia znak: 58/PN/MN/2025 z dnia 24/07/2025r.

Z poważaniem

Włodzimierz Żaworonok

Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa

Szpitala Wojewódzkiego

im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach