

**Szpital Wojewódzki im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach Dział Zamówień i Inwestycji**

Szpitalna 60

16-400 Suwałki

L.dz. SZW.DZI. 262.527.76/PN/WU/2025

**WYKONAWCY**

ubiegający się o zamówienie

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:

Nazwa zamówienia: **Zakup i instalacja automatycznego systemu do dystrybucji leków i przygotowywania leków cytostatycznych w ramach projektu pn. "Poprawa jakości i dostępności do diagnostyki i leczenia schorzeń nowotworowych w Szpitalu Wojewódzkim im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach" dofinansowanego w ramach Krajowego Planu Odbudowy.**

Numer referencyjny: **76/PN/WU/2025**

**WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ**

Zamawiający, **Szpital Wojewódzki im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach Dział Zamówień i Inwestycji**, działając na podstawie art. 135 ust. 6 i ust.7 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 poz. 1320 ze zm.), udostępnia poniżej treść zapytań do Specyfikacji Warunków Zamówienia (zwanej dalej "SWZ") wraz z wyjaśnieniami:

**Uczestnik 1**

**Pytanie nr 1**

**Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych, Rozdział 4 – Opis przedmiotu zamówienia**

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia systemu wspomagającego sporządzanie leków cytostatycznych niebędącego wyrobem medycznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 7.04.2022 r. o wyrobach medycznych?

**Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza**

**Pytanie nr 2**

**Załącznik nr 2 do SWZ – Wzór projektowanych postanowień umowy, par. 1 ust. 18**

Zgodnie z brzmieniem par. 1 ust. 18 Wykonawca zapewnia dostępność części zamiennych na okres minimum 10 lat. W przypadku braku dostępności części, o których mowa w zdaniu poprzednim Wykonawca odpowiada za szkodę po stronie Zamawiającego na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku, gdy Wykonawca nie jest producentem danego sprzętu, nie ma on realnego wpływu na politykę produkcyjną, magazynową czy dystrybucyjną producenta. Nakładanie odpowiedzialności odszkodowawczej za brak dostępności części w tak długiej perspektywie czasowej jest nieproporcjonalne i stanowi nieuzasadnione ryzyko kontraktowe po stronie Wykonawcy. Ponadto okres 10-letni przekracza

standardowe zobowiązania dostępności części zamiennych, jakie są stosowane przez większość producentów oraz dystrybutorów sprzętu (często 5 lat). Tego rodzaju zapis ogranicza możliwość uczciwej konkurencji i eliminuje z postępowania potencjalnych Wykonawców, którzy nie są producentami lub nie mogą uzyskać od producenta gwarancji tak długiej dostępności. Zastosowanie ogólnych zasad odpowiedzialności z Kodeksu cywilnego w przypadku braku dostępności części może prowadzić do bardzo szerokiego zakresu odpowiedzialności, nawet w sytuacjach, w których brak ten nie wynika z winy Wykonawcy, lecz np. z decyzji biznesowych producenta lub zaprzestania produkcji urządzenia. Powyższy zapis może być również niezgodny z przepisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych, w szczególności z art. 16 pkt 3). Zgodnie z tymi przepisami, postanowienia umowne muszą być proporcjonalne do przedmiotu zamówienia. Zbyt szeroki i niezróżnicowany zakres odpowiedzialności Wykonawcy za czynniki pozostające poza jego kontrolą narusza zasadę proporcjonalności oraz może stanowić barierę dla uczciwej konkurencji, co pozostaje również w sprzeczności z art. 16 pkt 1 Pzp.

Zbyt restrykcyjny obowiązek zapewnienia dostępności części zamiennych przez 10 lat, pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej niezależnie od winy Wykonawcy, może naruszać te zasady poprzez:

- eliminowanie z postępowania Wykonawców, którzy nie są producentami sprzętu ani nie mają wpływu na jego cykl życia,
- nakładanie nadmiernej odpowiedzialności niewspółmiernej do realnego wpływu Wykonawcy na dostępność części w tak długiej perspektywie,
- tworzenie nierównowagi kontraktowej między Zamawiającym a Wykonawcą. Mając na uwadze powyższe czy Zamawiający zgodzi się skrócić ww. okres do 5 lat?

**Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na okres minimum 7 lat**

### **Pytanie nr 3**

#### **Załącznik nr 2 do SWZ – Wzór projektowanych postanowień umowy, par. 2 ust. 4-6**

Z przedstawionych postanowień par. 2 ust. 4–6 projektu umowy wynika, że: za datę dostawy uznaje się dzień podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń, Zamawiający może odmówić odbioru w przypadku stwierdzenia wad lub nieprzeprowadzenia szkolenia, a do czasu podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń uznaje się, że odbiór nie został dokonany, co skutkuje możliwością naliczania kar umownych. Z uwagi na to, że: nie rozgraniczono odbioru ilościowego (potwierdzającego faktyczną dostawę i ilość towaru) od odbioru jakościowego (dotyczącego zgodności technicznej i funkcjonalnej), brak jest określenia terminu, w jakim Zamawiający zobowiązany jest przystąpić do odbioru oraz zakończyć procedurę odbiorową, do warunków odbioru włączono obowiązek przeprowadzenia szkolenia personelu, które nie pozostaje w bezpośrednim związku z momentem dostawy i przejściem ryzyka utraty lub uszkodzenia towaru, w ocenie Wykonawcy obecne brzmienie postanowień może naruszać zasadę proporcjonalności oraz przejrzystości, gdyż nie zapewnia jednoznacznego określenia momentu spełnienia świadczenia i przejścia ryzyka między stronami.

Mając na uwadze powyższe, czy Zamawiający zgodzi się na modyfikację wzoru umowy poprzez zastąpienie dotychczasowego brzmienia ust. 4-6 Umowy następującym:

„4. Za dzień dostawy uznaje się dzień dokonania odbioru ilościowego, potwierdzającego zgodność ilości i kompletności dostawy Umową. Z dniem odbioru ilościowego ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Zamawiającego. Zamawiający przystąpi do odbioru ilościowego w dniu dostawy.

5. Zamawiający dokonuje odbioru jakościowego w terminie 5 dni roboczych od dnia odbioru ilościowego. W przypadku stwierdzenia wad lub niezgodności Zamawiający niezwłocznie przekaze Wykonawcy protokół z wyszczególnieniem zastrzeżeń.

6. Protokół odbioru jakościowego podpisany jest po stwierdzeniu zgodności dostarczonego przedmiotu z wymaganiami technicznymi określonymi w załączniku nr 5 do SWZ oraz po potwierdzeniu braku wad i uszkodzeń. Szkolenie personelu, realizowane jest po dokonaniu odbioru jakościowego i nie wpływa na moment uznania dostawy za zrealizowaną.”

**Odpowiedź: Zgodnie z SWZ**

#### Pytanie nr 4

##### **Załącznik nr 2 do SWZ – Wzór projektowanych postanowień umowy, par. 2 ust. 7**

Jeśli Zamawiający w trakcie eksploatacji sprzętu stwierdzi, iż towar zawiera wady, Zawiadamia telefonicznie bądź pisemnie (w tym drogą elektroniczną) Wykonawcę o zaistniałym fakcie, a Wykonawca w terminie trzech dni roboczych (przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), dokonuje wymiany towaru wadliwego na towar bez wad. Pragniemy zaznaczyć, że par. 2 ust. 7 wzoru umowy jest sprzeczny z par. 1 ust. 14 wzoru umowy, zgodnie z którym w okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany każdego z elementów, podzespołów lub zespołów urządzeń dostarczonego sprzętu, które uległy uszkodzeniu z przyczyn wad konstrukcyjnych, produkcyjnych lub materiałowych. Ponadto zaproponowany przez Zamawiającego postanowienie umowne budzi wątpliwości co do zgodności z treścią art.16 ust. 3 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (dalej PZP), gdyż wymóg bezwzględnej wymiany towaru wadliwego w terminie trzech dni roboczych, niezależnie od rodzaju wady, charakteru towaru, jego wartości czy miejsca dostawy, może być nieproporcjonalny do przedmiotu zamówienia. Mając na uwadze powyższe czy Zamawiający zgodzi się usunąć ze wzoru umowy par. 2 ust. 7 w całości?

**Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie treści par. 2 ust. 7 umowy**

#### Pytanie nr 5 Załącznik nr 2 do SWZ – Wzór projektowanych postanowień umowy, par. 5

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 par. 5, w następujący proponowany sposób: – Dodanie ust. 11 o treści: „W najszerszym dopuszczonym przez prawo zakresie całkowita odpowiedzialność Wykonawcy ze wszelkich tytułów prawnych związanych z realizacją Umowy ograniczona jest do wartości wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy, o który mowa w par. 1 ust. 2 umowy.” – Dodanie ust.12 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 6

##### **Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów technicznych - Wymagania dotyczące dostawy licencji – poz. 13**

Zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, tajemnicą przedsiębiorstwa są informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, które nie zostały ujawnione do wiadomości publicznej i co do których podjęto działania w celu zachowania poufności. Rezultaty wykonywania oprogramowania mogą pośrednio lub bezpośrednio ujawniać takie informacje (np. strukturę danych, algorytmy, logikę przetwarzania). Prawo Zamawiającego do rozpowszechniania rezultatów działania oprogramowania powinno być ograniczone do celu, w jakim zawarto umowę. Bez tego ograniczenia Wykonawca może zostać narażony na nieproporcjonalne ryzyko ujawnienia poufnych danych, co może zniechęcić do udziału w postępowaniu lub niepotrzebnie

zwiększyć koszty ofert. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w ogólnych zasadach prawa zamówień publicznych w szczególności w art. 16 pkt 3 PZP. Mając na uwadze powyższe czy Zamawiający zgodzi się zmodyfikować poz. 13 w Opisie minimalnych wymaganych parametrów technicznych w następujący sposób: „Zamawiający może wykorzystywać oraz rozpowszechniać rezultaty wykonywania oprogramowania aplikacyjnego oraz danych i zestawień utworzonych za jego pomocą wyłącznie na potrzeby prowadzenia własnej działalności gospodarczej i tylko w zakresie niezbędnym do realizacji celów umowy, z zastrzeżeniem, że nie mogą one zawierać ani ujawniać informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy, jego know-how ani chronionych elementów logiki działania oprogramowania. Wszelkie informacje objęte poufnością nie mogą być ujawniane osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy.” Proponowane doprecyzowanie nie ogranicza możliwości Zamawiającego w zakresie korzystania z rezultatów zgodnie z umową, a jedynie chroni przed ich ewentualnym niezamierzonym wykorzystaniem w sposób naruszający prawa Wykonawcy do jego know-how.

**Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę, pkt.13 otrzymuje nowe brzmienie: „Zamawiający może wykorzystywać oraz rozpowszechniać rezultaty wykonywania oprogramowania aplikacyjnego oraz danych i zestawień utworzonych za jego pomocą wyłącznie na potrzeby prowadzenia własnej działalności gospodarczej i tylko w zakresie niezbędnym do realizacji celów umowy, z zastrzeżeniem, że nie mogą one zawierać ani ujawniać informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy, jego know-how ani chronionych elementów logiki działania oprogramowania. Wszelkie informacje objęte poufnością nie mogą być ujawniane osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy.”**

**Pytanie nr 7**

**Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów technicznych - Wymagania dotyczące gwarancji w zakresie wdrożonego systemu**

Pragniemy zaznaczyć, iż zaproponowany wzór umowy nie reguluje kwestii istotnych związanych z realizacją umowy w zakresie części 2 tj.:

- 1) Definicji błędu blokującego (krytyczny), błędu ważnego, usterki;
- 2) Procedury realizacji zgłoszeń serwisowych;
- 3) Warunków Zdalnego dostępu do zasobów;
- 4) Danych Osobowych.

W związku z powyższym czy w umowie dotyczącej realizacji części 2 Zamawiający zgodzi się dodać w par. 1 po ust. 22 następujących ustępów:

Wszelkie definicje oraz pojęcia użyte w dalszej części Umowy zamieszczone zostały w Załączniku nr ... i stanowią jedyny zestaw określeń, zdefiniowany na potrzeby niniejszej Umowy.

1. Działania objęte Przedmiotem Umowy realizowane są w lokalizacjach wymienionych w Załączniku nr ... poprzez fizyczną obecność Serwisanta lub poprzez dostęp zdalny.
2. Procedurę Realizacji Zgłoszeń Serwisowych określa Załącznik nr ...
3. Warunki Gwarancji na system określa Załącznik nr...
4. Zadania objęte przedmiotem Umowy realizowane są w Dni Robocze, za wyjątkiem wystąpienia Błędów blokujących, których usuwanie trwa w sposób ciągły, do chwili usunięcia przyczyny wystąpienia tego błędu. oraz dodanie w par. 7 po ust. 4 następujących ustępów:

5. Wykonawca niniejszym informuje, że jest Administratorem w stosunku do danych osobowych Zamawiającego (dotyczy przypadków, gdy Zamawiający jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą), osób uprawnionych do reprezentowania Zamawiającego oraz pracowników Zamawiającego podanych jako osoby kontaktowe lub upoważnione do wykonywania jakichkolwiek czynności związanych z realizacją Umowy. W celu spełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13 i 14 RODO, Wykonawca udostępnił serwis informacyjny pod adresem:

[www.kamsoft.pl/daneosobowe](http://www.kamsoft.pl/daneosobowe). Nadto, Wykonawca oświadcza, że przetwarza podane Dane Osobowe wskazanych wyżej osób w celu realizacji niniejszej Umowy. Podstawą prawną przetwarzania Danych Osobowych Zamawiającego jest

konieczność wykonania Umowy (art. 6 ust.1 lit. b RODO), a danych osobowych pozostałych osób prawnie uzasadniony interes Wykonawcy – Administratora (art. 6 ust.1 lit. f RODO). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz konieczne w celu podpisania i realizacji Umowy. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres trwania Umowy, a po jego zakończeniu przez czas wynikający z obowiązujących przepisów prawa lub do czasu przedawnienia roszczeń.

6. Zamawiający zobowiązuje się również do poinformowania - o treści obowiązku informacyjnego określonego w ust.1 powyżej – osób, których Dane Osobowe zostały podane przez niego w niniejszej Umowie lub w związku z nią.

7. W związku z faktem, iż wykonanie Umowy wiąże się z koniecznością powierzenia do przetwarzania Wykonawcy Danych Osobowych administrowanych przez Zamawiającego, Strony składają następujące oświadczenia:

1) Wykonawca oświadcza, iż uregulował kwestię powierzenia przetwarzania Danych Osobowych w Regulaminie Przetwarzania Danych Osobowych, zamieszczonym na stronie ..... oraz że postanowienia ww. Regulaminu zostały dostosowane do wymogów obowiązującego prawa lub Umowie Powierzenia danych Osobowych stanowiącej Załącznik nr..... do niniejszej Umowy.

2) Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z treścią powyższego Regulaminu i w całości akceptuje jego treść, w tym zasady na jakich może ulegać on zmianom. Poniżej jednocześnie przedstawiamy propozycję treści Załączników, o których mowa powyżej:

Załącznik nr .....

#### DEFINICJE I POJĘCIA

Na potrzeby niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje i pojęcia:

1. Administrator – zgodnie z art. 4 pkt 7) RODO, podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania Danych Osobowych.
2. Błąd – powtarzalne, niezamierzone przez Producenta, działanie Produktu prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych lub praca Produktu, niezgodna z Dokumentacją Użytkownika lub Celem Umowy.
3. Dane Osobowe – zgodnie z art. 4 pkt 1) RODO, informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
4. Dzień Roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Godziny Robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godz. 8:00-16:00.
6. Konsultacja – Serwis polegający na świadczeniu usług doradczych.
7. .... – serwis internetowy, dostępny w trybie ciągłym, służący do komunikacji elektronicznej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, dostępny pod adresem .....
8. Modyfikacja – zakres czynności projektowych i programistycznych związanych z koniecznością usunięcia Błędu lub prac poprawiających ergonomię obsługi Produktu. Modyfikacja obejmuje również zmianę lub rozbudowę funkcjonalności Produktu.
9. Naprawa – Modyfikacja Produktu usuwająca Błąd Produktu.
10. Produkt – system informatyczny objęty przedmiotem Umowy.
11. Reakcja Serwisowa – czas, w jakim następuje potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego.
12. Regulamin Przetwarzania Danych Osobowych (zwany też Regulaminem) – regulamin określający zasady przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych powierzonych mu przez Zamawiającego, zamieszczony na stronie .....
13. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).

14. Błąd Ważny – Błąd powodujący działanie Produktu odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkowania lub powodujący uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Produktu.
15. Błąd blokujący (krytyczny) – Błąd - sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie Produktu lub jego istotnej części, w zakresie ustalonym przez Strony, wymagająca niezwłocznej interwencji Serwisanta celem przywrócenia stanu funkcjonalnego Produktu sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w Bazie Danych. Stan Krytyczny oznacza nieprawidłowość Produktu, która prowadzi do zatrzymania Eksploatacji Produktu w ramach procesów podstawowych, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Produktu.
16. Usterka – Błąd polegający na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowany np. nieadekwatną do sytuacji lub potrzeb Użytkownika nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku, a także powodujący niewygodę lub uciążliwość w obsłudze Produktu zgłaszany przez większość Użytkowników.
17. Użytkownik – dowolny pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do obsługi Produktu.
18. Wersja – okresowa Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawy i adaptacje dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Produktu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej funkcjonalności Produktu.
19. Wizyta serwisowa – wizyta konsultanta w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze czasu pracy maksymalnie 7 godzin, w zakresie i czasie każdorazowo ustalonym przez Strony Umowy.
20. Wydanie – okresowa Publikacja Produktu obejmująca nową funkcjonalność Produktu oraz nową Dokumentację Użytkownika.
21. Zgłoszenie Serwisowe – zgłoszenie przez Zamawiającego potrzeby skorzystania z usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Pakietu Eksploatacyjnego Podstawowego lub Pakietu Eksploatacyjnego Dodatkowego.

Załącznik nr .....

#### LOKALIZACJE OBJĘTE UMOWĄ I ZDALNY DOSTĘP DO ZASOBÓW

##### LOKALIZACJE

Lp.	NAZWA LOKALIZACJI	ADRES LOKALIZACJI	KOD	OPIS
1			01	
2			02	

##### ZASADY UDZIELENIA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ZASOBÓW

SPECYFIKACJA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO				
Data i godzina nadania zlecenia:	Každorazowo wynika z treści zgłoszenia wprowadzonego w serwisie KS-MRK. Serwis KS-MRK dostępny jest pod adresem .....lub .....			
Dane zlecającego – imię i nazwisko:				
Dane zlecającego – telefon kontaktowy:				
Dane zlecającego – adres e-mail:				
Protokół połączenia (pulpit zdalny, połączenie do bazy danych)	Adres IP lub nazwa DNS, port:	Udostępniony przez Klienta / Zamawiającego.	Dane do uwierzytelnienia połączenia (identyfikator/hasło): Hasło powinno zostać uzgodnione i przekazane	Udostępnione przez Klienta / Zamawiającego.

		innym kanałem komunikacji (np. telefon/sms)
Nazwa oprogramowania:	Posiadane przez Klienta / Zamawiającego, zgodnie z wykazem dostępnym w serwisie ....., udostępnione przez Klienta / Zamawiającego.	
Wersja oprogramowania:		
Dostęp do bazy danych:	<b>Dane do uwierzytelniania połączenia (identyfikator / hasło):</b> Hasło powinno zostać uzgodnione i przekazane innym kanałem komunikacji (np. telefon/sms).	Udostępnione przez Klienta / Zamawiającego
<b>Data i godzina udostępnienia połączenia: (od – do)</b>	Zdalny Dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia wejścia w życie Umowy. Zdalny Dostęp udostępniony zostanie na cały czas trwania Umowy.  Szczegóły połączeń każdorazowo wynikają z treści zgłoszenia wprowadzonego w serwisie KS-MRK. Serwis KS-MRK dostępny jest pod adresem .....lub .....	

1. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
2. W przypadku zgłoszenia Błędu blokującego Zamawiający zapewni sprawne działanie Zdalnego Dostępu.
3. Podczas Zdalnego Dostępu Wykonawca może realizować wszystkie usługi objęte Pakietem SEP oraz SED
4. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac na zdalnym połączeniu.
5. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
  - a) będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
  - b) nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy;
6. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż wymienione w niniejszym załączniku.
7. Zamawiający zapewni jeden z trzech rodzajów połączeń:
  - a) VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN;
  - b) Udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal;
  - c) Udostępnienie portu do Bazy Danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z Bazą Danych.

Załącznik nr .....

#### PROCEDURA REALIZACJI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Zamawiający przesyła Zgłoszenie Serwisowe za pomocą internetowego systemu zgłoszeń KS-MRK (mrk.kamsoft.pl), z zaznaczeniem statusu zgłoszenia. W zależności od wybranego zakresu usług, Zamawiający przesyła Zgłoszenia Serwisowe, według następujących kryteriów:

1. Zgłoszenia typu I (krytyczne) – Błąd blokujący, zwany też awarią krytyczną lub Błędem krytycznym.
2. Zgłoszenia typu II (istotne) – Błąd ważny, zwany też Błędem Istotnym;
3. Zgłoszenia typu III (niezgodność) – Usterka, zwana też Błędem zwykłym.

2. Warunkiem przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego typu I, II lub III jest podanie co najmniej następujących informacji

1. Login użytkownika systemu, godzinę i datę wystąpienia Błędu,
2. Rzeczowy opis występującego niewłaściwego zachowania Produktu,
3. Numer błędu technicznego, jeśli taki został wygenerowany przez Produkt lub zrzut ekranu obrazującego Błąd.

3. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe za pośrednictwem ..... i dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego. Wykonawca ma prawo zmiany kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę. W przypadku, gdy Zamawiający nie zgadza się ze zmianą kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego, to może wszcząć procedurę wyjaśniającą. Procedura wyjaśniająca polega na przedstawieniu spornej kwestii do rozstrzygnięcia Przedstawicielom Stron. Przedstawiciele Stron przy rozstrzygnięciu spornej kwestii będą kierować się treścią metodyki Information Technology Infrastructure Library v 2.0 (ITIL - Zarządzanie Usługami IT). Do czasu podjęcia rozstrzygnięcia przez Przedstawicieli Stron obowiązuje kwalifikacja statusu skorygowana przez Wykonawcę.
4. Wszystkie zgłoszenia dokonane za pośrednictwem KS-MRK, które wykraczają poza zakres Stałego Serwisu Eksploatacyjnego mogą być zrealizowane przez Wykonawcę za dodatkowym wynagrodzeniem zgodnie z §6 Umowy.
5. Wykonawca potwierdza za pośrednictwem ..... przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego w terminie:
1. 3 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu I – Zamawiający może być w pierwszej kolejności zgłosić je telefonicznie lub mailowo, jednak zawsze wymaga zarejestrowania w KS-MRK i od tego momentu liczony jest Czas Reakcji.
  2. 6 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu II,
  3. 24 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu IV.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe wpłynie po godzinie 16:00, za czas zgłoszenia przyjmuje się godzinę 8:00 pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia.
7. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Zgłoszenia Serwisowego w następujących terminach:
1. Zgłoszenie typu I w terminie do 24 godzin od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę.
  2. Zgłoszenie typu II w terminie do 48 Godzin Roboczych od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę,
  3. Zgłoszenie typu III w terminie do kolejnej edycji Wersji Produktu, jednakże nie wcześniej niż 2 miesiące od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę,
  4. Zgłoszenie typu IV w terminie ustalonym przez Strony,
8. Realizacja Zgłoszeń Serwisowych w terminach podanych powyżej obowiązuje, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego leży po stronie Wykonawcy.
9. W przypadku, gdy przyczyna powodująca Zgłoszenie Serwisowe i potrzebę SEP nie jest spowodowana błędami Produktu, a jej usunięcie wymaga czynności nie związanych bezpośrednio z Produktem, czas realizacji Serwisu może być odpowiednio przedłużony o czas realizacji innych czynności nie związanych z Produktem.
10. W przypadku wystąpienia Błędu blokującego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Stanu Krytycznego. W takim przypadku czas realizacji Zgłoszenia Serwisowego, określony w ust. 6 powyżej, nie znajduje zastosowania. Strony ustalą termin realizacji takiego Zgłoszenia Serwisowego z uwzględnieniem zastosowanego rozwiązania tymczasowego dla możliwości korzystania z Funkcjonalności Produktu.
11. Terminy realizacji Zgłoszeń Serwisowych nie obowiązują, jeżeli powstanie Zgłoszenia Serwisowego spowodowała Siła Wyższa.
12. W przypadku gdy realizacja Zgłoszeń Serwisowych wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalają datę i godziny wykonania usługi (realizacji Zgłoszenia Serwisowego).
13. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego, Zamawiający gwarantuje współpracę w realizacji Zgłoszenia Serwisowego, co najmniej poprzez współdziałanie dedykowanej osoby dostępnej w ciągu całego procesu jego realizacji.
14. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uważa się za zakończoną, jeżeli funkcjonowanie Produktu zostało przywrócone do stanu, jaki miał miejsce przed wystąpieniem Zgłoszenia Serwisowego.
15. System ..... rejestruje i przechowuje dokumentację związaną z obsługą Zgłoszeń Serwisowych.
- Załącznik nr .....

## GWARANCJA NA PRODUKT

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu Gwarancji na Produkt na warunkach określonych w niniejszym Załączniku.
2. Gwarancja obejmuje naprawę wszelkich wad Produktu, jakie mogą ujawnić się w okresie gwarancyjnym pod postacią Błędów działania Produktu o funkcjonalności ustalonej na dzień zakończenia Wdrożenia.
3. Za Błędy podlegające naprawie lub wymianie gwarancyjnej uważa się Błędy ujawnione w Produkcie powodujące działanie Produktu niezgodnie z Dokumentacją Użytkownika lub niezgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na dzień zakończenia Wdrożenia.
4. Błędy ujawnione w okresie gwarancyjnym, wynikające z wad Produktu, podlegają bezpłatnej naprawie przez Wykonawcę.
5. Gwarancja udzielona na Produkt nie obejmuje dodatkowej Funkcjonalności Produktu, jaka może powstać w wyniku płatnej rozbudowy Produktu dokonanej na podstawie zlecenia Zamawiającego. Warunki Gwarancji na dodatkową Funkcjonalność Produktu zostaną określone przez Strony w tymże zleceniu.
6. Gwarancja na Produkt nie obejmuje wadliwego działania Produktu, jeżeli wadliwe działanie spowodowane jest przepisami prawa, których zmiana nastąpiła w okresie po zakończeniu Wdrożenia. Dostosowywanie Produktu do zmian w przepisach prawa następujących po zakończeniu Wdrożenia następuje w ramach Stałego Serwisu Eksploatacyjnego (Pakiet SEP) i na zasadach dla niego określonych.
7. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie obejmuje również:
  1. zawartości baz danych powstałych u Zamawiającego w rezultacie Eksploatacji Produktu,
  2. treści programów obcego pochodzenia, dołączonych do Produktu przez Wykonawcę,
  3. zawartości plików danych związanych z programami obcego pochodzenia,
  4. innych programów dołączonych do Produktu przez Zamawiającego,
8. Gwarancja nie obejmuje wadliwej pracy Produktu, jeżeli powodem wadliwej pracy jest:
  1. eksploatacja Produktu w sposób niezgodny z Dokumentacją Użytkownika,
  2. nieprzestrzeganie przez Zamawiającego zasad Eksploatacji Produktu określonych w Dokumentacji Użytkownika, szczególnie w zakresie sporządzania codziennych kopii zapasowych i kopii archiwalnych baz danych oraz nieprzestrzeganie powszechnie uznanych metod ochrony informacji
  3. całkowita lub częściowa utrata danych spowodowana wadliwie działającym zasilaniem awaryjnym lub wadliwą instalacją elektryczną,
  4. całkowita lub częściowa utrata danych, spowodowana awarią sprzętu komputerowego, w szczególności awarią dysku twardego Serwera lub komputera na stanowisku pracy, nie zainicjowaną przez Wykonawcę,
  5. awaria Produktu lub baz danych, spowodowana umieszczeniem w komputerze innych programów,
  6. próba umieszczania innego oprogramowania na sprzęcie, w którym zainstalowany jest Produkt i ewentualne uszkodzenie plików systemowych lub baz danych.
  7. uszkodzenie baz Produktu spowodowanych ingerencją w bazę danych lub zainstalowany na Stacji Roboczej Produkt przez osoby trzecie nieautoryzowane przez Producenta;
9. Naprawa gwarancyjna polega na udostępnieniu Zamawiającemu najnowszych wersji Produktu z poprawionym Błędem. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje usługi instalacji udostępnionej Wersji Produktu.

### **Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę**

#### **Pytanie nr 8**

Czy Zamawiający potwierdza, iż licencja na oferowany system będzie udzielana na warunkach określonych przez producenta tego systemu, zgodnie z obowiązującymi postanowieniami licencyjnymi producenta?

### **Odpowiedź: Zamawiający potwierdza**

#### **Pytanie nr 9**

**Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów**

**technicznych - Wymagania dotyczące gwarancji w zakresie wdrożonego systemu - Poz. 23** Wykonawca konstruując odpowiedzialną ofertę winien dokonać tego na podstawie zdefiniowanego zakresu. Dodatkowy zakres prac jaki kryje się pod ogólnikowym i zabezpieczającym w pełni interesy Zamawiającego zapisem, nie może być podstawą do określenia ceny ryczałtowej, jakiej oczekuje Zamawiający. Tworzenie nieprecyzyjnych i tylko skrótowych informacji, uniemożliwia, wykonanie prawidłowej wyceny przez Wykonawcę. Nadmieniamy przy tym, że działanie takie, jest niezgodne z obowiązującą ustawą PZP. Zgodnie z art. 99 ust. 1 Ustawy PZP: Przedmiot zamówienia opisuje się w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, uwzględniając wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie oferty oraz ust 4: Przedmiotu zamówienia nie można opisywać w sposób, który mógłby utrudniać uczciwą konkurencję. Na podstawie powyższego Zamawiający ma obowiązek, bez względu na tryb prowadzonego postępowania, precyzyjnego opisanie przedmiotu zamówienia, tak, aby każdy z Wykonawców, w wycenie uwzględnił ten sam zakres i oferty były porównywalne. Pragniemy zaznaczyć, iż wymóg dostosowania systemu do przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego jest sprzeczny z art. 99 Ustawy PZP oraz art. 16 ust. 3 tejże ustawy. Czy Zamawiający zgodzi się na usunięcie w Załączniku nr 5 - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów technicznych - Wymagania dotyczące gwarancji w zakresie wdrożonego systemu w Poz. 23 wymagania dostosowywania systemu do prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego?

**Odpowiedź: pkt 23 ppkt b) otrzymuje brzmienie: „wprowadzanie zmian w systemie w zakresie dotyczącym istniejących funkcjonalności, objętych umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz wewnętrznych regulacji Zamawiającego o ile wynikają one z przepisów prawa powszechnie obowiązującego”**

**Pytanie nr 10**

**Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów technicznych - Wymagania dotyczące gwarancji w zakresie wdrożonego systemu - Poz. 26** Zgodnie z poz. 26, gwarancja musi polegać na dostosowaniu parametrów systemu oraz zmieniających się potrzeb zamawiającego metod i sposobów przeliczania i prezentacji danych oraz innych zaawansowanych czynności administracyjnych wymagających wiedzy merytorycznej i informatycznej w danej dziedzinie systemu, naprawa błędów powstających podczas pracy użytkowników, których nie obejmuje gwarancja dla systemu, tworzenie zaawansowanych zestawień. Pragniemy zaznaczyć, iż powyższy zapis jest niezrozumiały i nieprecyzyjny. Z jednej strony Zamawiający oczekuje gwarancji na warunkach wskazanych w poz. 26, a jednocześnie wskazuje, że ma też polegać na naprawie błędów, których nie obejmuje gwarancja. W tym miejscu należy wskazać, iż gwarancja z definicji dotyczy wad leżących po stronie Wykonawcy, tj. błędów technicznych, programistycznych lub niezgodności z dokumentacją. Błędy spowodowane przez użytkownika (np. błędna konfiguracja, niewłaściwe wprowadzanie danych, nieuprawniona ingerencja) są poza zakresem odpowiedzialności Wykonawcy, ponieważ nie wynikają z wadliwości oprogramowania. Powyższy zapis jest przejawem nadużycia pozycji dominującej Zamawiającego. Ponadto poz. 26 jest nieprecyzyjna i niezrozumiała dla Wykonawcy. Mając na uwadze powyższe czy Zamawiający zgodzi się usunąć poz. 26 w całości?

**Odpowiedź: Zgodnie z SWZ. Zapis zawarty w SWZ należy rozumieć jako oczekiwanie, że w ramach gwarancji Wykonawca zapewni możliwość dostosowywania systemu do bieżących potrzeb zamawiającego, w tym: zmiany parametrów i sposobów przeliczania danych, dostosowanie prezentacji danych, wykonywanie złożonych czynności administracyjnych wymagających wiedzy specjalistycznej, naprawę błędów powstałych podczas pracy użytkowników (niewynikających z wad systemu), tworzenie niestandardowych zestawień. Zamawiający uznaje, że zapis ten jest wystarczająco precyzyjny i nie przewiduje jego zmiany.**

**Pytanie nr 11**

**Załącznik nr 5 do SWZ - Część 2 - System do leków cytostatycznych - Opis minimalnych wymaganych parametrów technicznych - Wymagania dotyczące gwarancji w zakresie wdrożonego systemu – oświadczenie pod tabelką z wymaganiami**

Jako Wykonawca działający w charakterze podmiotu dostarczającego urządzenia medyczne, nie jesteśmy producentem oferowanego sprzętu i nie mamy formalnej możliwości składania wiążących oświadczeń co do konstrukcyjnego poziomu bezpieczeństwa, medycznej skuteczności urządzenia ani jego projektowych właściwości. Takie deklaracje leżą wyłącznie w gestii producenta i podlegają ocenie w ramach certyfikacji (np. CE) oraz dokumentacji technicznej. Wymagane oświadczenie de facto nakłada na Wykonawcę gwarancję za kwestie, które są poza jego wpływem i kontrolą, takie jak długoterminowe bezpieczeństwo pacjenta wynikające z eksploatacji urządzenia. Może to prowadzić do nieproporcjonalnego przeniesienia ryzyka na Wykonawcę, co jest sprzeczne z zasadą proporcjonalności określoną w art. 16 pkt 3 ustawy Pzp.

Zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2017/745 (MDR), ocena zgodności, bezpieczeństwa i skuteczności wyrobów medycznych leży po stronie producenta, a nie dystrybutora czy importera. Czy mając na uwadze powyższe Zamawiający zgodzi się zmodyfikować treść oświadczenia w następujący sposób: „Oświadczamy, że oferowane urządzenie, zgodnie z dokumentacją producenta oraz przedstawionym certyfikatem zgodności, spełnia wymagane parametry funkcjonalne i przeznaczone jest do bezpiecznego użytkowania w środowisku medycznym. Urządzenie zostanie dostarczone jako kompletne i gotowe do użycia zgodnie z jego przeznaczeniem, bez potrzeby ponoszenia dodatkowych kosztów, poza materiałami eksploatacyjnymi.” Pragniemy zwrócić uwagę, że odpowiedź na powyższe pytania pozwoli przygotować wycenę i umożliwi składanie oferty w przetargu. Dziękujemy za szybką i rzeczową odpowiedź.

**Odpowiedź: Zgodnie z SWZ**

Zamawiający informuje, iż odpowiedzi na zapytania zostały zamieszczone na stronie zamawiającego [www.szpital.suwalki.pl](http://www.szpital.suwalki.pl) i na [www.e-propublicp.pl](http://www.e-propublicp.pl). Zamawiający zobowiązuje Wykonawców do uwzględnienia odpowiedzi i modyfikacji w złożonej ofercie.

Powyższe pismo stanowi uzupełnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia znak: 76/PN/WU/2025 z dnia 23/09/2025r.

Zamawiający

**DYREKTOR**  
Szpitala Wojewódzkiego  
im. dr. Ludwika Rydygiera w Suwałkach

**Adam Szałanda**