Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Rzeszowie

DTZ.261.22 ZP.2019

Rzeszów, dn. 20.12.2019 r.

DO WYKONAWCÓW

Dotyczy: Postępowania na „Kompleksowe usługi informatyczne (tj. opieka informatyczna oprogramowania, wsparcie serwisowe, przedłużenie gwarancji) w Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Rzeszowie.

W związku z otrzymanymi zapytaniami Wykonawców, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2018 r. poz. 1986) Zamawiający przekazuje informacje oraz wyjaśnienia treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia:

Pytanie 1:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ opis zadania nr 1, pkt I ppkt.1:
W związku, iż Zamawiający wymaga świadczenia usługi serwisu w tym Instalowania oraz wdrażania nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego prosimy o doprecyzowanie czy w ramach prowadzonego postępowania Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi nadzoru autorskiego nad posiadaną aplikacją. Jeśli tak to prosimy o uzupełnienie wzoru umowy o zapisy:
§ 2. Przedmiot Umowy pkt. 2 c) Nadzór Autorski nad Oprogramowaniem
W ramach usługi Nadzór autorski, w zakresie wskazanym w § 2 ust. 2 lit. c) niniejszej umowy dla modułów oprogramowania Optico/AnalizyPRO, Wykonawca zobowiązany jest do:

a) *Udostępniania poprawek do Oprogramowania w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania (tzn. niespowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania oprogramowania, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania).*
b) *Rozwój i aktualizację Oprogramowania zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami wewnętrznymi obowiązującymi Zamawiającego, wydanymi na podstawie upoważnienia ustawowego.*
c) *Przyjmowania zgłoszeń dotyczących błędów i rozwoju Oprogramowania.*

Odpowiedź

Tak, Zamawiający wymaga sprawowania nadzoru autorskiego nad aplikacją w zakresie określonym w załączniku nr 1 do SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

W związku z powyższym Zamawiający wprowadza do Załącznika nr 10- wzór umowy dodatkowe zapisy :

§ 2. Przedmiot Umowy ust.2 otrzymuje brzmienie :

„W skład usług , o których mowa w ust. 1, wchodzą:

a) Hot-line (§3);
b) Serwis (§4);
c) Nadzór Autorski nad Oprogramowaniem.

W ramach nadzoru autorskiego, Wykonawca zobowiązany jest do:

a) Udostępniania poprawek do Oprogramowania w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania (tzn. niespowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania oprogramowania, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania).
b) Rozwój i aktualizację Oprogramowania zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami wewnętrznymi obowiązującymi Zamawiającego, wydanymi na podstawie upoważnienia ustawowego.
c) Przyjmowania zgłoszeń dotyczących błędów i rozwoju Oprogramowania.
d) Zgłoszenia będą przyjmowane drogą email lub drogą faxową pod numerem……

Pytanie nr 2

Dotyczy załącznik_nr_10_umowa_zad_2

Czy Zamawiający dopuści zamianę zapisu do § 2 pkt. d: tj.

„d) w przypadku zaistnienia Incydentu, Zamawiający zobowiązany jest zgłosić do Wykonawcy Incydent na Formularzu Zgłoszenia lub za pomocą systemu HelpDesk."

na

„d) w przypadku zaistnienia Incydentu, Zamawiający zobowiązany jest zgłosić do Wykonawcy Incydent na Formularzu Zgłoszenia lub za pomocą systemu HelpDesk tj. ."Systemie Rejestracji Zgłoszeń On-Line pod adresem z podaniem jego celu oraz formy. Dostęp do Systemu Rejestracji Zgłoszeń jest autoryzowany poprzez indywidualny login i hasło."

Odpowiedź

Zamawiający wprowadza zmianę zapisów w załączniku nr 10 – wzór umowy w § 2 ust 6 pkt d)

Pkt d) otrzymuje brzmienie :

„d) w przypadku zaistnienia Incydentu, Zamawiający zobowiązany jest zgłosić do Wykonawcy Incydent za pomocą e-mail lub drogą faxową pod numerem……."

Pytanie 3

Dotyczy: załącznik_nr_10_umowa_zad_2

Czy Zamawiający dopuści uzupełnienie wzoru umowy o zapisy określające procedurę akceptacji zgłoszeń w ramach systemu rejestracji zgłoszeń mających brzmienie:

§.....Potwierdzenie wykonania usług opieki serwisowej

1. Strony zgodnie oświadczają, iż potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych usług opieki serwisowej stanowić będą podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokoły zakończonej interwencji serwisowej.
2. Zamawiający oświadcza, iż osobami upoważnionymi do potwierdzania w jego imieniu należytego wykonania usługi opieki serwisowej są osoby wskazane przez niego w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
3. Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej może zostać dokonane według wyboru Zamawiającego w jednej z podanych poniżej form:
   1) Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 3 dni, podpisze i przekaże Wykonawcy podpisany protokół drogą elektroniczną albo
   2) 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.
4. Nieprzekazanie Wykonawcy podpisanego przez Zamawiającego protokołu w terminie, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu, 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 §
5. W sytuacjach spornych Zamawiający w terminie, o którym mowa w pkt 3, powyżej, zgłosi Wykonawcy ewentualne uwagi i zastrzeżenia, które zostaną ujęte w protokole zakończonej interwencji serwisowej.
6. W przypadku uznania przez Wykonawcę niezasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § ... niniejszej umowy, wskazując uzasadnienie braku możliwości uznania za zasadne uwag i zastrzeżeń Zamawiającego. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi Serwis, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
7. W przypadku uznania przez Wykonawcę zasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca dokona czynności mających na celu usunięcie uchybień stanowiących przedmiot uwag i zastrzeżeń Zamawiającego, a po ich wykonaniu, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § . niniejszej umowy. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi Serwis o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu zostanie powtórzona.

Odpowiedź

Zamawiający w załączniku nr 10 – wzór umowy w **§ 8. Zasady płatności dodaje pkt 4 o brzmieniu:**

„4. Strony określają procedurę zgłoszeń w ramach wykonania usług opieki serwisowej:

1). Strony zgodnie oświadczają, iż potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych usług opieki serwisowej stanowić będą podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokoły zakończonej interwencji serwisowej.

2). Zamawiający oświadcza, iż osobami upoważnionymi do potwierdzania w jego imieniu należytego wykonania usługi opieki serwisowej są osoby wskazane przez niego w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.

3). Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej zostanie dokonane przez Zamawiającego poprzez podpisanie protokołu zakończonej interwencji serwisowej i przekazanie drogą elektroniczną e-mail lub za pomocą faxu do 5 dni roboczych od dnia zakończenia interwencji serwisowej.

4). W sytuacjach spornych Zamawiający w terminie, o którym mowa w pkt 3, powyżej, zgłosi Wykonawcy ewentualne uwagi i zastrzeżenia, które zostaną ujęte w protokole zakończonej interwencji serwisowej.

5). W przypadku uznania przez Wykonawcę zasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca dokona czynności mających na celu usunięcie uchybień stanowiących przedmiot uwag i zastrzeżeń Zamawiającego, a po ich wykonaniu, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej,

Z upoważnienia Dyrektora
mgr Jarosław Władysław Kosoń
Zastępca Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych
Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa
w Rzeszowie