

Kraków, dn. 15.10.2024 r.

dot. przetargu ZP-15/24
na świadczenie usługi nadzoru autorskiego i opieki serwisowej dla oprogramowania aplikacyjnego dla
SP ZOZ MSWiA w Krakowie

W związku z zapytaniem o wyjaśnienie treści SWZ, działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11.09.2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320), zwaną dalej ustawą PZP, Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej MSWiA w Krakowie udziela odpowiedzi na następujące pytania:

Pytanie nr 1

Wnosimy o zdefiniowanie pojęć użytych w Istotnych postanowieniach umowy, zgodnie z poniższą tabelą:

Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego	- niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
Błąd Krytyczny Oprogramowania Aplikacyjnego	- należy przez to rozumieć niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w którym niemożliwe jest użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności (t.j. takiej, która dotyczy każdego użytkownika, występuje na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z danym modulem Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w tym na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
Oprogramowanie Aplikacyjne	- należy przez to rozumieć moduły oprogramowania AMMS PLUS/Infomedica PLUS, z których korzysta Zamawiający, będące przedmiotem Umowy,
System Informatyczny	- należy przez to rozumieć moduły Oprogramowania Aplikacyjnego wraz z platformami integracyjnymi, bazami danych (z wyłączeniem serwerów baz danych wraz z jego oprogramowaniem bazodanowym) oraz serwerami aplikacji i serwerami www, z którymi współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne;
Umowa	- należy przez to rozumieć niniejszą umowę;
System CHD	- System typu HelpDesk udostępniany przez Wykonawcę do rejestracji i obsługi zgłoszeń Zamawiającego i Wykonawcy oraz do rejestracji prac serwisowych wykonywanych przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, dostępny pod adresem:

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 2

W związku z okresem obowiązywania umowy przekraczającym 6 miesięcy, zgodnie z art. 439 Pzp wnosimy o wprowadzenie do umowy postanowień waloryzacyjnych w następującym brzmieniu:

„1. Wykonawcy przysługuje możliwość zmiany wynagrodzenia, w przypadku wzrostu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS, na następujących zasadach:

- 1) zmiana wynagrodzenia nastąpi w oparciu o Miesięczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego / źródło GUS www.stat.gov.pl/. Zmiana wynagrodzenia nastąpi w oparciu o wartość wzrostu tego wskaźnika w minionych miesiącach obowiązywania Umowy począwszy od pierwszego miesiąca trwania umowy lub pierwszego miesiąca po ostatniej waloryzacji;
 - 2) pierwsza zmiana wynagrodzenia może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy;
 - 3) zmiana wynagrodzenia nie może następować częściej, niż co 6 miesięcy;
 - 4) w sytuacji wystąpienia okoliczności uprawniających do zmiany wynagrodzenia, Wykonawca winien złożyć Zamawiającemu do rozpatrzenia pisemny wniosek o zmianę Umowy w zakresie płatności dotyczących okresu, za który waloryzacja ma nastąpić:
 - a) wniosek powinien zawierać wskazanie odpowiedniego wskaźnika GUS, będącego podstawą takiego żądania wraz z potwierdzeniem, że nastąpiła jego zmiana uzasadniająca żądanie, co stanowić będzie potwierdzenie wpływu zmiany ceny materiałów lub kosztów na koszt wykonania zamówienia;
 - b) ponadto wraz z wnioskiem należy podać dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia po zmianie Umowy;
 - c) wniosek powinien zostać rozpatrzony przez Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia otrzymania. Zamawiający uprawniony jest do zgłoszenia ewentualnych błędów rachunkowych we wniosku, które powinny być niezwłocznie usunięte przez Wykonawcę. W przypadku uzgodnienia nowej wysokości wynagrodzenia Strony zawrą stosowny pisemny aneks do Umowy, którego projekt stanowić będzie załącznik do wniosku;
 - d) maksymalna wysokość zmiany wynagrodzenia w toku realizacji Umowy nie może przekroczyć 40% całkowitej wartości Umowy.
2. Dokonanie waloryzacji wynagrodzenia w oparciu o powyższe postanowienia następuje od daty zawarcia aneksu do Umowy począwszy od następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 3

Zwracamy się z wnioskiem o wprowadzenie do umowy następujących postanowień dot. podwykonawców (APSW):

„Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą lub Autoryzowanym Przedstawicielem Serwisowym Wykonawcy na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel odpowiednio Wykonawcy lub APSW i nie stanowią dalszych podwykonawców.

Zmiana wskazanego w ofercie Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy nie wymaga aneksu do umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej.”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 4

W celu zapewnienia równowagi ekonomicznej Stron umowy zwracamy się z wnioskiem o wprowadzenie do umowy postanowienia w poniższym brzmieniu:

„W przypadku braku płatności przez Zamawiającego przez okres dłuższy niż 2 miesiące, Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy z winy Zamawiającego lub wstrzymania części zobowiązań wynikających z Umowy (tj. dostęp do Systemu CHD Wykonawcy oraz dostęp do serwera ftp:) do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności, z zachowaniem przez Wykonawcę prawa do pełnego wynagrodzenia. Ewentualne wstrzymanie wykonywania Umowy nastąpi poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie spowoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych.”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 5

W związku z nałożonym na przedsiębiorców obowiązkiem wynikającym z art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernych opóźnieniom w transakcjach handlowych, prosimy o wprowadzenie do umowy poniższego zapisu:

„Wykonawca oświadcza, że posiada/ nie posiada status dużego przedsiębiorcy [nybrać właściwie].”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 6

Wnosimy o wprowadzenie do umowy postanowienia, że wymiar godzin świadczenia usług serwisowych, o którym mowa w SWZ, obejmuje całość prac wykonanych przez Wykonawcę dla realizacji usług serwisowych w ramach przedmiotu Umowy,

zarówno w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy, Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy jak i poprzez połączenia zdalne realizowane przez ich personel.

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 7

Zwracamy się z wnioskiem o określenie w umowie zakresu odpowiedzialności Wykonawcy, zgodnie z poniższym:

„Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) *treść i integralność (zawartość) danych, otrzymanych i przechowywanych przez Zamawiającego;*
- 2) *jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego;*
- 3) *korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;*
- 4) *skutki dokonywania modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;*
- 5) *skutki udostępnienia hasła lub jakiegokolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;*
- 6) *skutki wadliwego działania sieci telekomunikacyjnej;*
- 7) *nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich, w tym komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;*
- 8) *skutki nieautoryzowanej przez Wykonawcę ingerencji Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego lub dane przechowywane w bazie danych Oprogramowania Aplikacyjnego;*
- 9) *wadliwe działanie Oprogramowania Aplikacyjnego wynikające z niewystarczających właściwości i konfiguracji serwerów sieciowych, serwerów baz danych i stacji roboczych, oraz pozostałych elementów Systemu Informatycznego.”*

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 8

Zwracamy się z wnioskiem o wyłączenie odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu rękojmi, poprzez wprowadzenie w umowie postanowienia w następującym brzmieniu:

„Strony oświadczają, że wszelka odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne na podstawie art. 55 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, jak i na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego, ulega wyłączeniu.”

Podstawą wprowadzenia wskazanego wyżej postanowienia umownego są trudności w ustaleniu zakresu rękojmi w przypadku przedmiotu niniejszego zamówienia. Nie bez znaczenia pozostaje także fakt, że przepisy dotyczące rękojmi nie przystają do rynku usług IT, albowiem ciężko zdefiniować m.in. wadę fizyczną przedmiotu zamówienia.

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 9

Wnosimy o ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy, poprzez wprowadzenie do umowy następującego postanowienia:

„Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 100% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie Umowy.”

Wskazujemy, że przy uwzględnieniu warunków rynkowych, tak określony limit skutkuje możliwością skalkulowania oferty, korzystniejszej cenowo dla Zamawiającego, gdyż kwestie związane z nieograniczoną lub ograniczoną odpowiedzialnością, wpływają na ceny oferowanych usług. Jeżeli w umowie znajduje się ograniczenie do wysokości kontraktu, Wykonawca ma możliwość zaoferowania swoich produktów po niższej cenie. Istotnym jest dodanie, że Urząd Zamówień Publicznych opublikował dokument pn. *"Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi POIG"*, w którym rekomenduje wykorzystanie przekazanych dokumentów wszystkim Zamawiającym, niezależnie od pochodzenia źródła finansowania danego

zamówienia publicznego, w tym – współfinansowania zamówienia ze środków europejskich. Jedną z istotniejszych rekomendacji, jest wprowadzanie zapisów, zgodnie z którymi:

1. „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy”;
2. „(...)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.”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 10

Zwracamy się z wnioskiem o uregulowanie w umowie kwestii związanej z zachowaniem poufności. Wykonawca proponuje wprowadzenie odrębnego paragrafu w następującym brzmieniu:

„1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:

- 1) *informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji Umowy;*
- 2) *oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;*
- 3) *informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;*
- 4) *innych informacji prawnie chronionych;*

które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.

2. *Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym paragrafie.*
3. *Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.*
4. *Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.”*

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 11

Zwracamy się z prośbą o umożliwienie Wykonawcy przekazania klauzuli informacyjnej RODO, poprzez wprowadzenie do umowy poniżej wskazanego postanowienia:

„Zamawiający oświadcza, że spełni w imieniu Wykonawcy – w zakresie udostępnionych Danych osobowych - obowiązek informacyjny Wykonawcy, o którym mowa w art. 14 RODO – wobec osób i reprezentantów, którymi Zamawiający posługuje się przy zawarciu Umowy, realizacji postanowień Umowy. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego dane są lub mają być przekazane Wykonawcy. Obowiązek jest realizowany w oparciu o wzór klauzuli, stanowiącej Załącznik nr ... do Umowy.”

Odp.: Zamawiający akceptuje powyższe zapisy. Projekt umowy składa Wykonawca wraz z ofertą.

Pytanie nr 12

Wnosimy o wydłużenie czasu, wskazanego na zgłoszenie Administratorowi zdarzenia mogącego skutkować naruszeniem ochrony danych osobowych – z 24 godzin do 48 godzin (§3 ust. 1).

Odp.: Zamawiający akceptuje i modyfikuje zapis §3 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Pytanie nr 13

Wobec treści §6 ust. 1 i w związku z brakiem możliwości wskazania w treści Umowy ewentualnych podwykonawców (brak miejsca do ich wpisania), którym następnie Wykonawca może powierzyć przetwarzanie danych osobowych, wnosimy o dodanie dalszej treści postanowienia §6 ust. 1 zgodnie z poniższym:

*„Pisemna zgoda Administratora danych, o której mowa w zdaniu poprzedzającym nie jest wymagana w odniesieniu do osób fizycznych współpracujących z Podmiotem przetwarzającym na podstawie umów cywilno-prawnych, które są traktowane jak personel Podmiotu Przetwarzającego oraz w odniesieniu do podwykonawcy Podmiotu przetwarzającego, który został wymieniony poniżej:
.....”*

Odp.: Zamawiający dodaje zapis do §6 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Pytanie nr 14

W związku z korzystaniem przez Wykonawcę, i zapewne również i innych wykonawców, z narzędzi Microsoft Office, zwracamy się z wnioskiem o dodanie w umowie poniższych postanowień:

- „1. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie Danych osobowych przez Microsoft i przedstawicieli Microsoft w związku z realizacją Umowy Microsoft Products and Services Agreement jaką zawarł Wykonawca w ramach usług O365, z których na co dzień korzysta Wykonawca. Tym samym o ile dotyczy Zamawiający uzyska wszelkie wymagane zgody osób trzecich zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi prywatności i ochrony Danych.*
- 2. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez Wykonawcę z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Product Terms.”*

Odp.: Zamawiający akceptuje i dodaje do §6 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, ust. 5 i ust. 6.