

Znak postępowania: OR-IV.272.2.29.2014

Rzeszów, 28.05.2014 r.

Wykonawcy biorący udział w postępowaniu

Dot. Postępowania przetargowego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą: **Utrzymanie integracji Regionalnego Centrum Informacji Medycznej (RCIM) - pełnienie funkcji Administratora RCIM**, znak: **OR-IV.272.2.29.2014**

Zamawiający, Województwo Podkarpackie, na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy pzp przekazuje treść zapytań wraz z odpowiedziami do specyfikacji istotnych warunków zamówienia:

Dotyczy SIWZ pkt. V Warunki udziału w postępowaniu oraz opis dokonania oceny spełnienia tych warunków, ppkt. 1.3 c)

Pytanie 1 : Czy Zamawiający poprzez komunikację pomiędzy komponentami przez szynę danych uzna wymianę danych pomiędzy dwoma systemami (dwie różne bazy)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak

Dotyczy załączników do SIWZ

Pytanie 2 : Zwracamy się z prośbą o przesłanie na adres k.pecka@bmm.com.pl załączników do SIWZ w wersji edytowalnej, w celu uzupełnienia załączników do oferty.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie udostępnia załączników do SIWZ w wersji edytowalnej.

Dotyczy załącznik nr 5 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia,

Pytanie 3 : pkt.2 – Wymagania ogólne dla Administratora RCIM WYMOG.3

Czy wymóg dostępności administratora 24/7/365 dotyczy wyłącznie przypadku wystąpienia Awarii, dostępności systemu obsługi zgłoszeń, a w pozostałych przypadkach wystarczające będzie aby Administrator RCIM był dostępny w dni robocze pomiędzy 8.00 a 16.00.

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak

Pytanie 4 : pkt. 3.3 Podstawowe wyposażenie personelu Administratora RCIM WYMWYP.4

Czy jedynie stanowiska pracy przewidziane dla ekspertów ds. utrzymania mają spełniać wymóg WYMWYP.4, natomiast stanowisko pracy kierownika projektu oraz głównego

architekta może posiadać wyłącznie wyposażenie meblowe, zestaw komputerowy lub notebook?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza aby stanowisko pracy kierownika projektu oraz głównego architekta było wyposażone wyłącznie w zestaw komputerowy lub notebook

Pytanie 5 : pkt. 5.6 Usługa sms i e-mail

WYMSMS.6 Zwracamy się z prośbą o wykreślenie wymogu, nie ma bowiem rozwiązania które gwarantuje 100% skuteczność.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ, jednocześnie zwracając uwagę, że cytowane wymaganie odnosi się do „skuteczności wysyłania”, a nie skuteczności dostarczania wiadomości SMS. Zamawiający oczekuje, że każda wygenerowana przez RCIM wiadomość SMS musi zostać wysłana do poprawnie wprowadzonego nr telefonu odbiorcy wiadomości.

WYMSMS.7 Prosimy o informację ile jednorazowo SMSów Zamawiający przewiduje, że będzie potrzeba wysłać. Określony w wymogu czas jest możliwy do osiągnięcia dla kilku tysięcy sms, natomiast już kilkudziesięciu czy kilkuset czas ten może być dłuższy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Administrator RCIM może dowolnie dzielić ilość smsów wysyłanych jednorazowo, tak aby utrzymać czas określony w WYMSMS.7

WYMSMS.8 Zgodnie z WYMSMS.1 Wykonawca ma dostarczyć pakiet 2 mln sms, natomiast w WYMSMS.8 Administrator ma poinformować WP dopiero po przekroczeniu 7 mln sms. Prosimy o ujednolicenie wymogów.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zapis „7.000.000” w Wymaganiu WYMSMS.8 jest oczywistą omyłką pisarską i powinien brzmieć 1.900.000

WYMSMS.9 Prosimy o informację jakie statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi SMS zawartych w umowie Zamawiający ma na myśli? Czy chodzi o statystyki ilości dostarczonych lub niedostarczonych SMS?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, chodzi o statystyki ilości dostarczonych lub niedostarczonych SMSów.

WYMSMS.10 Prosimy o dodanie do wymogu zapisu „Wartością niedostępności usługi jest czas liczony od potwierdzenia otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego do Serwisu Technicznego operatora sieci komórkowej, braku możliwości zalogowania się do aplikacji operatora sieci komórkowej. W wymagany poziom dostępności usługi 98% w skali roku nie

wliczane będą przestoje związane z przeprowadzaniem planowanych prac przez operatora sieci komórkowej, o których Administrator RCUM powiadomi Zamawiającego przynajmniej na 2 dni przed planowanym działaniem”.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ

Pytanie 6 : pkt. 5.7 Centrum Certyfikacji

Czy Zamawiający wymaga zbudowania przez Administratora RCIM odrębnego Centrum Certyfikacji w GBO, czy wystarczające będzie wyłącznie zapewnienie przez Administratora usług generowania certyfikatów przez zewnętrzne Centrum Certyfikacji na podstawie zgłoszeń składanych przez administratora?

Jeżeli tak, to czy zamawiający może zrezygnować z wymagania WYMCC.3, gdyż w przypadku przekazania pary kluczy wraz z certyfikatem użytkownikowi archiwizacja może być wykonywana przez użytkownika. Zwracamy umowę, że archiwizowanie kluczy służących do składania podpisu może w przyszłości prowadzić do kwestionowania ważności złożonych podpisów. Praktykuje się jedynie archiwizowanie kluczy służących do szyfrowania informacji podlegających długookresowemu przechowywaniu.

Czy będzie możliwość dostarczania również certyfikatów niekwalifikowanych np. na potrzeby wewnętrznej wymiany informacji między użytkownikami RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wymaga zapewnienia przez Administratora RCIM usług Centrum Certyfikacji. Wykonawca może w tym celu zbudować Centrum Certyfikacji lub korzystać z usług zewnętrznego Centrum Certyfikacji, które na podstawie zgłoszeń składanych przez administratora RCIM będzie generowało certyfikaty i w takim przypadku, Zamawiający dopuszcza realizację wymogu WYMCC.3 jako czynność po stronie Administratora RCIM.

Pytanie 7: pkt. 7 – Koordynacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania WYMZMI.4

Prosimy o informację czy pod pojęciem współpracy między Administratorem RCIM a Wykonawcami systemów lokalnych Zamawiający rozumie, iż Administrator RCIM będzie jedynie służył Wykonawcom systemów lokalnych wiedzą/informacjami na temat rozwiązania w RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający uzna, że Administrator RCIM współpracuje z Wykonawcami systemów lokalnych w momencie gdy Administrator RCIM będzie uzgadniał z Wykonawcami systemów lokalnych wszelkie zagadnienia techniczne i organizacyjne zapewniające integrację systemów lokalnych z RCIM.

Pytanie 8 : Pkt. 3.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITMS) WYMNAR.3

ppkt. 1 Jaka jest kwalifikacja Wad zgodnie z gwarancją świadczoną przez GW? Czy chodzi o podział na Awarię, Błąd i usterkę?

Odpowiedź Zamawiającego:

Kwalifikacja Wad jest zgodna z Załącznikiem Nr 9 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na dostawę pod nazwą: „Budowa i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej”

Ppkt. 2 Jak rozumiana jest kwalifikacja Obsługi? Czy należy przez nią rozumieć podział umieszczony w słowniku w opisie pojęcia Obsługa?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, system powinien umożliwiać zdefiniowanie wymienionych obszarów o których mowa w Załączniku Nr 9 do SIWZ Słownik pojęć

Ppkt. 3 Jaki inne zgłoszenia zamawiający ma na myśli?

Odpowiedź Zamawiającego:

System musi mieć możliwość dopisywania rodzajów zgłoszeń wynikających z Modelu utrzymania i Katalogu usług oraz nowych zgłoszeń wraz z pojawiającymi się ewentualnymi potrzebami podczas administrowania RCIM

Ppkt. 6 Co zamawiający rozumie pod pojęciem workflow? Prosimy o podanie przykładów dla workflow.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje, iż system umożliwi między innymi:

- przypisywanie zgłoszeń do odpowiednich konsultantów
- przekazywanie zgłoszeń między konsultantami
- monitorowanie i eskalację czasu dot. reakcji na zgłoszenia
- nadawanie statusów dla zgłoszeń

Pytanie 9 : Pkt. 9 Raportowanie działań WYMRAP.1

Pkt. 5 ppkt. 3 Co Zamawiający rozumie przez jakościową analizą trendów?

Pkt.5 ppkt.5 Co Zamawiający rozumie przez sformułowaniem „charakterystyka treści zgłoszeń”

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje otrzymywania raportów przedstawiających pożądane i oczekiwane jakościowe kierunki rozwoju/zmian e-usług wynikające ze zgłaszanych sugestii w podziale na rodzaje e-Usług, zgłaszających, kategorie zgłoszeń itd.

Przez sformułowanie „charakterystyka treści zgłoszeń” Zamawiający rozumie analizę obszarów, których dotyczą zgłoszenia.

Pytanie 10 : Pkt. 5.2 Help desk

Jakie są parametry czasu reakcji dla obsługi Użytkowników końcowych dla usługi help desk oraz jakimi kanałami Użytkownik końcowy ma mieć możliwość zgłaszania Wad i reklamacji.

Czy Zamawiający uzna za wystarczające gdy Użytkownik końcowy będzie miał możliwość przesłania maila lub uzupełnienia formularza na stronie www?

Ile jednocześnie rozmów telefonicznych Administrator RCIM musi obsługiwać?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający uzna za wystarczające gdy Użytkownik końcowy będzie miał możliwość przesłania maila lub uzupełnienia formularza na stronie www. Parametry dotyczące czasów reakcji uprawnionych użytkowników zgodnie z SIWZ – wzór umowy dla Obsługi reklamacji.

Zamawiający wymaga aby administrator RCIM obsługiwał zgłoszenia telefoniczne w trybie on-line od Uprawnionych Użytkowników wewnętrznych. Zamawiający nie wymaga aby administrator RCIM obsługiwał telefonicznie zgłoszenia reklamacji od Użytkowników końcowych, a jedynie w trybie off-line.

Pytanie 11 : 5.6 Usługa SMS i e-mail

Czy usługa email ma obejmować również Użytkowników końcowych?

Czy Administrator RCIM ma zakładać konta pocztowe dla Użytkowników końcowych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Usługa email ma obejmować również możliwość wysyłania maili do Użytkowników końcowych. Zamawiający nie oczekuje zakładania kont pocztowych dla Użytkowników końcowych.

Dotyczy załącznik nr 6 do SIWZ – Umowa

Pytanie 12 : Par.3 ust.2

W myśl § 3 ust. 2 wzoru umowy „Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług.” Zgodnie natomiast z art. 471. Kodeksu cywilnego „Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.” Z uwagi na charakter zobowiązania stanowiącego przedmiot niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, które charakteryzuje się wieloaspektowością współpracy z licznymi

podmiotami, nie tylko Zamawiającymi, Wykonawca nie może ponosić wyłącznej odpowiedzialności za jakość i terminowość świadczonych usług, bowiem przyjęcie na siebie takiej wyłącznej odpowiedzialności w kontekście wielości podmiotów biorących udział w realizacji przedmiotowej umowy stałoby w sprzeczności z ogólną zasadą odpowiedzialności dłużnika za wykonanie zobowiązania, przytoczoną powyżej, czy w związku z powyższym Zamawiający przewiduje możliwość modyfikacji § 3 ust. 2 umowy, która przewidywałaby odpowiedzialność Administratora RCIM za jakość i terminowość świadczonych usług, chyba, że należyta ich realizacja stała się niemożliwa z powodu okoliczności nie leżących po stronie Administratora.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający informuje, że zapis „Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług” odnosi się wyłącznie do usług świadczonych przez Administratora RCIM, a ewentualna odpowiedzialność Administratora wynikać może wyłącznie z działań lub zaniechań za które ponosi on odpowiedzialność. Zamawiający przyjmuje, że zmiana umowy nie jest potrzebna. Podstawową zasadą prawa cywilnego wynikającą wprost z kodeksu cywilnego jest brak odpowiedzialności strony umowy za działania czy zaniechania, za które odpowiedzialność ponosi osoba trzecia.

Pytanie 13 : par.3 ust. 4a

W związku z tym, że Administrator RCIM ma w swoich obowiązkach administrowanie Oprogramowaniem oraz Infrastrukturą Sprzętową i Infrastrukturą Sieciową zlokalizowaną w RCIM prosimy o zmianę zapisu 4 a) na: "Modyfikacje, Poprawki oraz Nowe wersje Oprogramowania RCIM w całym okresie trwania Umowy".

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przyjmuje propozycji wykonawcy. Zapis par.3 ust. 4a Wzoru umowy odnosi się do Oprogramowania rozumianego wg Słownika pojęć (Załącznik nr 9 do SIWZ) czyli dotyczącego jedynie RCIM (oprócz oprogramowania dostarczanego do RCIM przez Administratora RCIM), jako podzbioru całego oprogramowania Systemu PSIM.

Pytanie 14 : par.3 ust.5

Pytanie: Czy poprzez sformułowanie "świadczanie usług utrzymaniowych dla Systemu PSIM w części regionalnej" Zamawiający rozumie świadczenie usług utrzymaniowych dla Oprogramowania, Infrastruktury Sieciowej i Infrastruktury Sprzętowej zlokalizowanej w RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Poprzez sformułowanie „świadczanie usług utrzymaniowych dla Systemu PSIM w części regionalnej” Zamawiający rozumie świadczenie usług utrzymaniowych dla Oprogramowania, Infrastruktury Sieciowej i Infrastruktury Sprzętowej w RCIM

Pytanie 15 : Par.3 ust.7 pkt 1)

Zgodnie z § 3 ust. 7 pkt 1) wzoru umowy Administrator musi dostarczać WP raporty z realizacji działań w cyklu Miesięcznym – nie później niż 3 dni robocze od zakończenia miesiąca, czy Zamawiający formułując powyższy zapis umowy miał na uwadze miesiąc kalendarzowy, czy też cykl miesięczny liczony od daty zawarcia umowy?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający miał na myśli miesiąc kalendarzowy.

Pytanie 16 : par.4 ust.3, par.4 ust. 7 oraz par. 6 ust.7

W związku z tym, że Zamawiający może udostępnić Administratorowi RCIM całość Dokumentacji systemu PSIM w dniu Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM, niemożliwe jest zrealizowanie integracji GBO RCIM z RCIM (par.4 ust.3) oraz uruchomienie usługi SMS i email, nie później niż na 5 dni roboczych przed planowanym Produkcyjnym uruchomieniem Systemu PSIM (par.4 ust.7). Prosimy o wydłużenie terminów jakie Administrator RCIM będzie miał na wykonanie integracji GBO RCIM z RCIM oraz uruchomienie usługi SMS i email oraz uzależnienie tego terminu od dostarczenia Administratorowi RCIM Dokumentacji systemu PSIM np. W terminie nie później niż 10 dni roboczych od dostarczenia Administratorowi RCIM całej Dokumentacji systemu PSIM....

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przyjmuje propozycji wykonawcy. Za integrację RCIM z dostarczonymi przez Administratora usługami SMS i email odpowiada Generalny Wykonawca. Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że fragment zapisu w par. 6 ust.7 „*Udostępnienia Administratorowi RCIM dostępnej Dokumentacji systemu PSIM w częściach niezwłocznie po jej odbiorze od GW [..]*” dotyczy między innymi zakresu Dokumentacji Systemu PSIM umożliwiającego integrację GBO RCIM z RCIM oraz uruchomienie usługi SMS i mail.

Pytanie 17 : Par.7 ust.2 pkt 3)

W § 7 ust. 2 pkt 3) wzoru umowy Zamawiający wprowadził dopuszczalność samodzielnego wprowadzenia przez Zamawiającego, bez akceptacji Administratora, zmian w dokumentach, których opracowanie leży po stronie Administratora, pozbawiając jednocześnie Administratora wpływu na kształt wprowadzanych w tym trybie zmian, kto w związku z powyższym będzie ponosił odpowiedzialność za wprowadzone w trybie przewidzianym § 7 ust. 2 pkt 3) wzoru umowy zmiany w dokumentach, skoro Administrator nawet w uzasadnionych przypadkach będzie pozbawiony możliwości wpływu na tak dokonane zmiany. W przypadku pozostawienia bez zmian przytoczonego na wstępie zapisu umowy, Wykonawca wnosi o wprowadzenie stosownego zapisu zgodnie z którym w przypadku wprowadzenia zmian do dokumentów, o których mowa w § 7 ust. 1, przez Zamawiającego w trybie określonym w § 7 ust. 2 pkt 3) umowy, Wykonawca zostaje zwolniony z odpowiedzialności za konsekwencje wprowadzonych tym trybem zmian do Dokumentacji Administratora, tym samym Wykonawca wnosi o wykreślenie pkt 4) ust. 2 § 7 umowy,

ponieważ Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za działania podmiotów trzecich, w tym Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zasady tworzenia dokumentacji zostały opisane w załączniku nr 5 Opis Przedmiotu Zamówienia i jedynie w tym zakresie zamawiający uprawniony jest do dokonywania zmian w powołanych dokumentach. Zmiany te będą więc w istocie dostosowaniem dokumentacji do wymagań OPZ w sytuacji, w której wykonawca nie wypełni tego obowiązku.

Wymagania te są znane wykonawcom i jednocześnie kreują ich zobowiązania. W par. 7 ust. 2 pkt. zamawiający w istocie zastrzega sobie prawo „wykonania zastępczego” w razie braku należytego wykonania zobowiązania przez wykonawcę. Jest to zabieg w pełni dopuszczalny na gruncie przepisów prawa cywilnego. Warto podkreślić, że ewentualne zmiany wprowadzone przez zamawiającego w sposób sprzeczny z OPZ nie będą w sposób oczywisty wiązały wykonawcy. Nie będą bowiem mieściły się w zakresie jego zobowiązania.

Wobec tego nie zachodzi konieczność zmiany wskazanego postanowienia.

Pytanie 18 : Par.9 ust.2

W § 9 ust. 2 wzoru umowy Zamawiający upoważnił Administratora do zgłoszenia własnych wniosków w zakresie realizacji zadań określonych umową. Powyższe jak wynika z ust. 1 § 9 zostało podyktowane koniecznością współpracy przy realizacji niniejszej umowy z Generalnym Wykonawcą Systemu PSIM, która to współpraca może mieć znaczący wpływ na realizację niniejszej umowy. Zamawiający przyznając Administratorowi prawo do złożenia stosownych wniosków, nie wyartykułował rozkładu odpowiedzialności w przypadku nieuwzględnienia uzasadnionych uwag Administratora, których negacja może mieć wpływ na odpowiedzialność Administratora wynikającą z niniejszej umowy, pomimo braku wpływu Administratora na stan faktyczny skutkujący powyższą odpowiedzialnością. W związku z powyższym wnosimy o uzupełnienie § 9 umowy poprzez wskazanie, iż w przypadku braku akceptacji uzasadnionych wniosków Administratora, o których mowa w ust. 2 § 7 umowy, mogących mieć wpływ na należyte wykonanie niniejszej umowy, Administrator nie ponosi w powyższym zakresie odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zapis § 9 ust. 2 wzoru umowy daje jedynie możliwość składania własnych wniosków przez Administratora RCIM. Wnioski te w żaden sposób nie mogą być podstawą do niewykonania przez Administratora RCIM postanowień podpisanej umowy i wynikających z niej obowiązków. Akceptacja wniosków Administratora RCIM po ocenie formalnej i merytorycznej przez Zamawiającego ma charakter uznaniowy i każdorazowo będzie podlegać decyzji Zamawiającego, ze wszelkimi konsekwencjami takiej decyzji w zakresie odpowiedzialności stron umowy.

Pytanie 19 : par.10 ust.2

Prosimy o informację czym usługi świadczone przez Administratora RCIM w ramach niniejszej umowy polegające na zastosowaniu rozwiązania zastępczego oraz naprawie Awarii, Błędu, Usterki różnią się od usług jakie zgodnie z umową zawartą między UM a GW, GW ma świadczyć w ramach gwarancji jakości i rękojmi za wady.

Zgodnie z obecnym brzmieniem zapisów w przetargu na Administratora RCIM, Administrator RCIM ma świadczyć m.in. te same usługi co GW w ramach gwarancji lecz w krótszym czasie.

Zdaniem pytającego należy rozróżnić zastosowane rozwiązania zastępczego, naprawę Awarii, Błędu i Usterki oprogramowania dostarczanego do RCIM przez Administratora RCIM, od napraw Awarii, Błędu i Usterki oprogramowania dostarczonego do RCIM przez Generalnego Wykonawcę Administrator RCIM nie może bowiem odpowiadać za opóźnienia w świadczeniu usług gwarancyjnych przez GW.

Odpowiedź Zamawiającego:

Administrator RCIM naprawia Wady z wyłączeniem zgłoszeń Wad, które mają być realizowane przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z umową zawartą w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej – par.15 Gwarancja jakości i rękojmi za wady.

Pytanie 20 : par.10 ust.5

Pytanie: W przypadkach jakich Wad Administrator RCIM będzie musiał realizować zgłoszenie samodzielnie, a w jakich przypadkach będzie mógł zakwalifikować je do realizacji w ramach gwarancji przez GW? Kto będzie o tym decydował?

Odpowiedź Zamawiającego:

Administrator RCIM naprawia Wady z wyłączeniem zgłoszeń Wad, które mają być realizowane przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z umową zawartą w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej – par.15 Gwarancja jakości i rękojmi za wady. O kwalifikacji zgłoszenia do Generalnego Wykonawcy będzie decydował Administrator RCIM lub Zamawiający

Pytanie 21 : par.10 ust.9

W przypadku zmiany kwalifikacji zgłoszenia Wady przez Administratora, zgłaszający ma wyrazić zgodę na zmianę kwalifikacji.

Pytanie : Jaki maksymalny czas odpowiedzi na zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady zaproponowaną przez Administratora, przewiduje Zamawiający dla zgłaszającego?

Pytanie : Czy w przypadku przekroczenia czasu podjęcia decyzji przez zgłaszającego zaproponowana przez Administratora zmiana kwalifikacji zgłoszenia Wady jest obowiązująca?

Odpowiedź Zamawiającego:

Maksymalny czas odpowiedzi na zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady oraz rozpoczęcie terminu obowiązywania kwalifikacji zgłoszenia Wady zaproponowanej przez Administratora zostaną uzgodnione pomiędzy Zamawiającym i Administratorem RCIM w Okresie przygotowawczym.

Pytanie 22 : Par.12 ust. 3

W myśl § 12 ust. 2) wzoru umowy „Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1) będzie podzielone na równe części przez ilość kwartałów w okresie realizacji Umowy i płatne nie częściej niż raz na kwartał w wysokości...”, w związku z przytoczonym zapisem umowy zwracamy się o doprecyzowanie jak najrzadziej może być płacone wynagrodzenie, ponieważ powyższy zapis w zacytowanym kształcie pozwala Zamawiającemu na zapłatę wynagrodzenia nawet jednokrotnie po zakończeniu realizacji umowy, w takim przypadku bezzasadne jest dzielenie wynagrodzenia na równe części stosownie do ilości kwartałów trwania umowy, jak również pozostaje w sprzeczności z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Wynagrodzenie należne Wykonawcy będzie płacone co najmniej raz na kwartał. Termin ten nie jest sprzeczny z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych. Zgodnie z art. 7 tejże ustawy termin zapłaty może być dłuższy niż 60 dni, jeśli strony tak ustalą i pod warunkiem, że ustalenie to nie jest sprzeczne ze społeczno-gospodarczym celem umowy i zasadami współzycia społecznego oraz jest obiektywnie uzasadnione, biorąc pod uwagę właściwość towaru lub usługi. Charakter usług świadczonych przez wykonawców na podstawie niniejszej umowy uzasadnia określenie kwartalnego okresu zapłaty wynagrodzenia.

Pytanie 23 : Par.12 ust. 3 i ust. 10

Czy w świetle zapisów § 12 wzoru umowy, w szczególności ust. 3) i ust. 10) § 12 wzoru umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wystawiania 29 faktur, osobno dla każdego zamawiającego oraz co w przypadku, gdy przysługującego wynagrodzenia nie będzie można podzielić zgodnie z brzmieniem § 12 wzoru umowy na części równe z wyłączeniem Województwa Podkarpackiego. Mając na uwadze powyższe zwracamy się o doprecyzowanie powyższych zapisów wzoru umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Szczegółowy sposób podziału kwoty wynagrodzenia i w konsekwencji sposób fakturowania należności zostaną uzgodnione pomiędzy Zamawiającym i Administratorem RCIM po podpisaniu Umowy.

Pytanie 24 : Par. 14

Zastrzegając kary umowne na wypadek nienależytego wykonania zobowiązania przez Administratora Zamawiający posługuje się pojęciem opóźnienia. Takie zapisy wzoru umowy powodują, iż wykonawca zobowiązany będzie do ewentualnego odszkodowania nawet w sytuacji, gdy nie będzie ponosił odpowiedzialności za niewykonanie umowy w terminie. Sprzeczne jest to z istotą umowy cywilnoprawnej w której dłużnik ponosi odpowiedzialność za niewykonanie umowy z własnej winy. Tym samym wskazany na wstępie zapis wzoru umowy jest krzywdzący dla wykonawcy i stawiający go w podporządkowanej pozycji w stosunku do zamawiającego niezależnie od przyczyn ewentualnego niewykonania umowy w terminie. Dokonując wykładni przepisu art. 476 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny należy wskazać, iż rozróżnia ona dwa przypadki nienależytego wykonania zobowiązania, tj. opóźnienie oraz zwłokę. Z opóźnieniem mamy do czynienia wówczas, gdy brak spełnienia świadczenia w określonym terminie przez dłużnika nastąpiło z przyczyn od niego niezależnych. Ze zwłoką mamy do czynienia wówczas, gdy dłużnik nie wykonał swoich zobowiązań na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność. Jak wynika z poglądów judykatury wyrażonych chociażby w wyroku Sądu Najwyższego wydanego w dniu 11 lutego 1999 r. w sprawie o sygnaturze akt III CKN 166/98 kara umowna należy się wierzycielowi tylko wtedy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność (art. 471 kc), tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynika z nie dołożenia przez dłużnika należytej staranności (art. 472 kc), czyli jego winy w postaci, (co najmniej), niedbalstwa. Oznacza to, że kara umowna należy się jedynie w wypadku zwłoki dłużnika (476 kc) – nie można natomiast żądać kary umownej, gdy dłużnik obalił wynikające z art. 471 kc domniemanie, że opóźnienie w spełnieniu świadczenia jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność. A zatem posłużenie się instytucją opóźnienia narazi Państwa na ewentualne poniesienie zarzutu nieważności tegoż zapisu, w oparciu o przepis art. 58 kc, co do jego skutków. Niezależnie od powyższych rozważań na temat legalności niniejszych zapisów wskazać należy, iż skoro wykonawcy zostaje narzucone całkowite ryzyko niewykonania umowy w terminie, nawet w sytuacji, gdy przekroczenie terminu wynikać będzie z przyczyn od niego niezależnych, to w pełni jest on uprawniony do żądania wyższej gratyfikacji finansowej z tytułu zawarcia i wykonania umowy, co wiązało się będzie z poniesieniem przez zamawiającego wyższych kosztów realizacji zamówienia.

Mając na uwadze powyższe wnosimy o modyfikację treści § 14 wzoru umowy poprzez zastrzeżenie kar umownych na wypadek zwłoki Administratora, a nie opóźnienia w wykonaniu poszczególnych obowiązków umownych, wskazanych w § 14 wzoru umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z par. 3 ust. 2 umowy wykonawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za swoje działania lub zaniechania. Innymi słowy wykonawca nie odpowiada, jeżeli niewykonanie umowy jest następstwem okoliczności od niego niezależnych. Z postanowienia tego logicznie wynika, że wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie spowodowane przez niezależne od niego działania osób trzecich. Wniosek ten znajduje dodatkowe oparcie w art. 476 w zw. z art. 477 k.c., który stanowi, że dłużnik nie dopuszcza się niewykonania umowy,

jeżeli opóźnienie jest następstwem okoliczności za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Wobec tego wykonawca nie jest zobowiązany do zapłaty kar umownych w sytuacji, w której do opóźnienia doszło z przyczyn od niego niezależnych. W takim przypadku, zgodnie z par. 3 ust.2, wykonawca nie dopuszcza się w ogóle niewykonania umowy, a co za tym idzie nie ponosi on z tego tytułu odpowiedzialności w postaci obowiązku zapłaty kar umownych.

W związku z powyższym nie zachodzi konieczność zmiany tego postanowienia.

Pytanie 25 : Par. 14 ust.2 pkt 1)

Biorąc pod uwagę § 14 ust. 2 pkt 1) wzoru umowy, zgodnie z którym „...w przypadku odstąpienia od Umowy przez Administratora lub Zamawiających z przyczyn leżących po stronie Administratora, Administrator zapłaci Zamawiającym z wyłączeniem WP karę umowną w wysokości...”, zwracamy się o wskazanie czy wymienione poniżej w przytoczonym zapisie wzoru umowy kary będą przysługiwały w zastrzeżonej wysokości każdemu Zamawiającemu, czy też zastrzeżona wysokość kar umownych została zastrzeżona dla wszystkich Zamawiających łącznie. W pierwszym przypadku jeżeli kara umowna w wysokości np. 50% całkowitego wynagrodzenia umownego netto miałyby przysługiwać każdemu z Zamawiających to suma tej kary przekroczyłaby wielokrotnie wartość samej umowy, co pozostaje w jawnej sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego. W związku z powyższym zwracamy się o doprecyzowanie komu i w jakiej wysokości będą przysługiwały kary umowne.

Odpowiedź Zamawiającego:

Przewidziane w § 14 wysokości kar umownych zostały zastrzeżone dla wszystkich Zamawiających łącznie.

Pytanie 26 : Par.14 ust.2

W § 14 ust. 2 Zamawiający zastrzegł kary umowne na wypadek niewykonania względnie nienależytego wykonania zobowiązania przez Administratora, mając na uwadze wysokość zastrzeżonych kar umownych należy uznać, iż zostały one zastrzeżone w zbyt wygórowanych wysokościach, tym samym w powyższym zakresie zapisy wzoru umowy należy uznać za niedopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów. Zgodnie bowiem z art. 14 ustawy Prawo zamówień publicznych do czynności podejmowanych przez zamawiającego i wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. W przypadku umów regulacja art. 139 ust 1 ustawy Prawo zamówień publicznych również przesądza o stosowaniu przepisów Kc do umów, o ile nie istnieją przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych. Zamawiający obowiązany jest więc nie tylko do respektowania przepisów ustawy Pzp przy kształtowaniu specyfikacji istotnych warunków zamówienia zawierających postanowienia w zakresie przyszłej umowy, ale także regulacji Kodeksu cywilnego. W prowadzonym postępowaniu Zamawiający ukształtował umowę w sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego w zakresie dotyczącym kar umownych. Przewidziane w § 14 wzoru umowy kary umowne są rażąco wysokie; nadto też zostały one zapewnione wyłącznie na rzecz Zamawiającego, a nie Wykonawcy, co czyni

umowę asymetryczną. Jak wskazuje orzecznictwo Krajowej Izby odwoławczej „Postanowienia wzoru umowy kształtowane na zasadzie swobodnego uznania zamawiającego na podstawie art. 36 ust. 1 pkt 16 Pzp, będą w tym zakresie podlegać m.in. pod względem ich zgodności czy to z przepisami regulującymi stosunku umowne danego typu o charakterze iuris cogentis, jak i ocenie ich zgodności z klauzulami i zasadami ogólnymi Kc, w szczególności wynikającymi z art. 5, art. 58 i art. 353 Kc.” (za wyrokiem KIO z dnia 04.10.2010 r., sygn. akt: KIO 2036/10). We wskazanym przypadku Zamawiający przyjął konstrukcję kary umownej, która godzi w naturę stosunku prawnego oraz zasady współzycia społecznego. Konstrukcja przyjęta przez Zamawiającego nie odpowiada bowiem zasadniczemu celowi, w jakim ustala się w umowie odszkodowanie w postaci kary umownej. Zgodnie z art. 483 § 1 Kc kara umowna jest co do zasady sumą pieniężną, która służy naprawieniu szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego. Ze względu na odszkodowawczy charakter kara umowna powinna być ustalona w sposób sprawiedliwy tj. gwarantując z jednej strony odpowiedni poziom rekompensaty, z drugiej zaś nie powodując pokrzywdzenia dłużnika. Taki postulat potwierdza przepis art. 484 § 2 który przewiduje roszczenie o zmniejszeniu kary umownej, jeżeli zobowiązanie zostało w znacznej części wykonane lub kara umowna jest rażąco wygórowana. Zastosowanie kary umownej, w postaci przewidzianej przez Zamawiającego (to jest wobec jej wygórowanej wysokości) godzi zarówno w naturę stosunku prawnego jaki połączyć ma strony, jak i w zasady współzycia społecznego. Zdaniem Wykonawcy kary umowne zastrzeżone w taki sposób prowadzą do uzyskania nadmiernie wysokiego odszkodowania przez Zamawiającego. W powyższych okolicznościach faktycznych należy uznać, że zamawiający ustalając sposób naliczania kar umownych pominął naturę stosunku prawnego, jaka łączyć ma strony oraz zignorował zasady współzycia społecznego zakładając równoprawność stron zawieranej umowy, czy naruszył dyspozycję art. 353 § Kc. Zastrzeżenie kar umownych w zbyt wygórowanej wysokości to nie tylko rzadko spotykana praktyka w obrocie gospodarczym, ale także sytuacja, która zmusza Wykonawców do skalkulowania ewentualnego ryzyka i zwiększenia ceny ofertowej, co z kolei powodować będzie wydatkowanie środków publicznych w większej niż to konieczne wartości. Uwzględniając wyżej przytoczone argumenty wnosimy o zmianę wzoru umowy w poprzez wprowadzenie zaproponowanych przez nas poniżej zapisów:

„2. Kary te będą naliczane w następujących wypadkach i okolicznościach::

1) w przypadku odstąpienia od Umowy przez Administratora lub Zamawiających z przyczyn leżących po stronie Administratora, Administrator zapłaci Zamawiającym z wyłączeniem WP karę umowną w wysokości:

- a) 25% wartości wynagrodzenia całkowitego netto, o którym mowa w §12 ust. 1, w sytuacji, gdy odstąpienie nastąpi do czasu zakończenia 4 kwartału trwania Umowy,
- b) 20% wartości wynagrodzenia całkowitego netto, o którym mowa w §12 ust. 1, w sytuacji, gdy odstąpienie nastąpi do czasu zakończenia 8 kwartału trwania Umowy,
- c) 15% wartości wynagrodzenia całkowitego netto, o którym mowa w §12 ust. 1, w sytuacji, gdy odstąpienie nastąpi do czasu zakończenia 12 kwartału trwania Umowy,

- d) 10% wartości wynagrodzenia całkowitego netto, o którym mowa w §12 ust. 1, w sytuacji, gdy odstąpienie nastąpi do czasu zakończenia 16 kwartału trwania Umowy,
- e) 5% wartości wynagrodzenia całkowitego netto, o którym mowa w §12 ust. 1, w sytuacji, gdy odstąpienie nastąpi do czasu zakończenia 20 kwartału trwania Umowy.”

Odpowiedź Zamawiającego:

Przewidziane w umowie kary umowne nie mają charakteru wygórowanego. Kary umowne zastrzeżone zostały na wypadek najbardziej rażących uchybień wykonawcy, które w konsekwencji mogłyby doprowadzić do odstąpienia od umowy. W razie wystąpienia okoliczności, w wyniku których dojdzie do odstąpienia od umowy, zamawiający narażony jest na ryzyko powstania szkody związanej z brakiem podmiotu administrującego systemem, a także z koniecznością przeprowadzenia kolejnych postępowań przetargowych. Wartość zamówienia, przekraczająca 207 tys. euro wskazuje, że szkoda ta może być znaczenie wyższa od zastrzeżonych w kar umownych.

Warto przy tym zwrócić uwagę, że wysokość zastrzeżonych kar umownych została uzależniona od okresu trwania umowy. Tym samym określając wysokość kar umownych, zamawiający wziął pod uwagę zakres w którym umowa została już wykonana.

Zwracamy również uwagę, że zgodnie z orzecznictwem KIO kara umowna nie zastępuje wyłącznie odszkodowania, ale powinna mieć także walor motywujący.

Warto przywołać w tym zakresie fragment z uzasadnienia wyrok KIO z dnia 20 października 2011 roku w sprawie o sygn. akt sygn. akt: KIO 2131/11

Można przy tym zauważyć, że kara umowna nie jest wyłącznie surogatem odszkodowania wskazując na jej cel prewencyjny mający skłonić wykonawcę do wykonania swego zobowiązania. W tym świetle stwierdzić należy, że uwzględnienie żądania skreślenia postanowień o karach umownych należnych w razie obniżenia poziomu jakości usług doprowadziłoby do pozbawienia zamawiającego jedynego instrumentu motywującego wykonawcę do świadczenia usług na poziomie oczekiwanym tj. zadowalającym.”

Przemawia to tym bardziej przyjęciem, że zamawiający właściwie określił wysokość kar umownych zawartych w umowie..

W związku z powyższym nie zachodzi konieczność zmiany tego postanowienia.

Pytanie 27 : Par.16 ust. 2

§ 16 ust. 2 wzoru umowy „W przypadku, w którym niezależnie od przyczyny takiego stanu rzeczy, jak również niezależnie od tego, która ze stron ponosi winę lub odpowiedzialność za jego zaistnienie, któregokolwiek z następujących zadań:

- a) integracja GBO RCIM z RCIM lub
- b) uruchomienie i wdrożenie w pełnym zakresie funkcjonalności Systemu ITSM lub
- c) uruchomienie i wdrożenie w pełnym zakresie funkcjonalności SZDA lub
- d) akceptacja Modelu utrzymania przez Zamawiającego

nie zostanie wykonane do dnia następującego po upływie 15 dni od dnia Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM , Zamawiający uprawnieni będą (co nie jest równoznaczne z obowiązkiem po ich stronie) do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.” Przytoczony zapis umowy znowu pozostaje w sprzeczności ze stosownymi przepisami Kodeksu cywilnego, które nakładają na dłużnika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, ale jedynie wówczas, gdy jest ono skutkiem okoliczności za które ten dłużnik odpowiedzialność ponosi, a w przypadku przytoczonych na wstępie zapisów wzoru umowy bez względu na przyczynę opóźnienia, nawet jeżeli nastąpi ono z winy Zamawiających to dłużnik poniesie konsekwencje braku realizacji zadań określonych w powyższym § 16. W związku z powyższym zwracamy się o zmodyfikowanie treści wzoru umowy, gdzie w przypadku niedotrzymania terminu określonego przedmiotowym paragrafem z winy Zamawiających będą oni zobowiązani do zapłaty na rzecz Administratora określonej kary umownej.

Odpowiedź Zamawiającego:

Ww. postanowienie stanowi zabezpieczenie po stronie zamawiającego na wypadek, gdyby nie doszło do wykonania wskazanych czynności w podanym powyżej terminie. Zamawiający deklaruje, że nie jest zainteresowany skorzystaniem z ww. instytucji jako swoistego substytutu „odstąpienia” od umowy. Niemniej jednak z drugiej strony zamawiający nie jest zainteresowany prowadzeniem długotrwałych sporów czy rozważań co do tego, z czyjej przyczyny nie doszło do prawidłowej realizacji ww. zadań. Szczególne podkreślenie ww. intencji zamawiającego zawarte zostało w sformułowaniu „(co nie jest równoznaczne z obowiązkiem po ich stronie)”, niemniej jednak ww. uprawnienie zamawiającego powinno być obiektywnie traktowane jako integralna część umowy.

W związku z powyższym zamawiający nie dokonuje zmiany tego postanowienia.

Pytanie 28 : par.16 ust.3

Pytanie: Prosimy o dodanie do par. 16 pkt. 3 słów "oraz kosztów poniesionych w związku z organizacją GBO oraz przygotowaniem do pełnienia roli Administratora"

Odpowiedź Zamawiającego:

Brak jest jakiegokolwiek uzasadnienia dla wprowadzenia ww. postanowienia.

Pytanie 29 : Dotyczy załącznik nr 9 do SIWZ – Opis pojęć i skrótów, pkt.2 Awaria

Jakie inne istotne funkcjonalności poza wymienionymi w ppkt.1) Zamawiający ma na myśli?
Które raporty Zamawiający uważa za istotne?

Czym są wyciągi przez RCIM z Oprogramowania Aplikacyjnego?

Prosimy o informacje, jakie dane będą wymieniane na poziomie e-usług pomiędzy RCIM a którymkolwiek z Partnerów projektu lub Podmiotu leczniczego?

Co stanowi granicę pomiędzy systemem w RCIM za który odpowiadać ma Administrator RCIM, a systemami Partnerów Projektu lub Podmiotów Leczniczych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ Administrator będzie zgłaszał problemy dotyczące e-usług przekazując je do GW oraz usuwając Wady samodzielnie dotyczące problemów nie będących wadą w świetle gwarancji z Generalnym Wykonawcą w zakresie RCIM. Generalny Wykonawca będzie rozstrzygał czy wada w świetle gwarancji z Generalnym Wykonawcą dotyczy RCIM lub systemu lokalnego i w zależności od tego podejmował stosowne działania.

Granice systemu RCIM za który ma odpowiadać Administrator RCIM stanowi interfejs integracyjny wystawiony po stronie RCIM. Administrator RCIM nie odpowiada za zakres danych i interfejs po stronie Partnerów Projektu i Podmiotów Leczniczych.

Dotyczy załącznik nr 5 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia

Pytanie 30 :

pkt.8 – Strategia funkcjonowania RCIM

Mając na uwadze wymagania zawarte w pkt. 8 Strategia funkcjonowania RCIM, prosimy o informację czy Zamawiający wymaga aby w GBO była dodatkowa osoba dedykowana do realizacji wszystkich usług zawartych w tym punkcie. Jeżeli tak, to jakie wymagania w zakresie wiedzy i doświadczenia ma posiadać taka osoba?

Odpowiedź Zamawiającego:

Skład zespołu utrzymaniowego i wymagania w zakresie wiedzy i doświadczenia zostały opisane w SIWZ.

WYMSTR.2

Prosimy o wymienienie źródeł wewnętrznych i zewnętrznych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Za źródła wewnętrzne Zamawiający uważa źródła informacji pochodzących od Użytkowników wewnętrznych. Za źródła zewnętrzne Zamawiający uważa źródła informacji pochodzących z pozostałych źródeł.

WYMSTR.5 pkt.2

Ile maksymalnie sondaży internetowych w ciągu roku Administrator RCIM będzie miał wykonać?

Odpowiedź Zamawiającego:

W ciągu roku Administrator RCIM powinien zrealizować taką ilość sondaży internetowych aby miarodajnie i skutecznie zrealizować wymaganie WYMSTR.1

Pytanie 31:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 4

§ 3. Sposób wykonywania obowiązków Administratora oraz obowiązki Administratora, ust. 2.

Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług.

Prosimy o potwierdzenie, że zapis we wzorze umowy dotyczy zakresu usług świadczonych w ramach przedmiotu umowy, w szczególności nie dotyczy jakości i terminowości realizacji poprawek do systemu do zgłoszonych błędów lub wad oprogramowania dostarczanych przez Generalnego Wykonawcę, gdzie odpowiedzialność ponosi Generalny Wykonawca.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza, że zapis „Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług” odnosi się wyłącznie do usług świadczonych przez Administratora RCIM

W związku z powyższym wnosimy o zmianę zapisu we wzorze umowy „Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług z zastrzeżeniem wszelkich sytuacji, w których wyłączną odpowiedzialność ponosi Generalny Wykonawca systemu PSIM lub inny podmiot świadczący usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przyjmuje, że zmiana umowy nie jest potrzebna. Podstawową zasadą prawa cywilnego wynikającą wprost z kodeksu cywilnego jest brak odpowiedzialności strony umowy za działania czy zaniechania, za które odpowiedzialność ponosi osoba trzecia.

Pytanie 32:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 4

§ 3. Sposób wykonywania obowiązków Administratora oraz obowiązki Administratora, ust. 5.

W dniu Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM, Administrator przejmuje administrowanie RCIM i rozpoczyna świadczenie usług utrzymaniowych dla Systemu PSIM w części regionalnej, wraz z bieżącą współpracą z Partnerami Projektu, Podmiotami leczniczymi oraz z Generalnym wykonawcą Systemu PSIM i innymi podmiotami świadczącym usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM.

W jaki sposób zamawiający planuje zabezpieczyć sformalizować zasady dobrej współpracy między w.w. Partnerami projektu oraz Generalnym wykonawcą Systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zasady te są określone w Umowie pomiędzy Zamawiającym i Generalnym Wykonawcą. Umowa z Generalnym Wykonawcą została zawarta zgodnie z wzorem umowy – załącznik 17 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej”

Pytanie 33 :

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 4

§ 3. Sposób wykonywania obowiązków Administratora oraz obowiązki Administratora, ust. 4.

4. Usługi realizowane przez Administratora RCIM muszą uwzględniać:
 - a) Modyfikacje, Poprawki oraz Nowe wersje Oprogramowania wdrożone w Systemie PSIM w całym okresie trwania Umowy.
 - b) Wprowadzone zmiany w zakresie Infrastruktury sprzętowej oraz Infrastruktury sieciowej RCIM w całym okresie trwania Umowy, niezbędne do zachowania ciągłości działania Systemu PSIM, w zakresie jego jakości i wydajności.
5. W dniu Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM, Administrator przejmuje administrowanie RCIM i rozpoczyna świadczenie usług utrzymaniowych dla Systemu PSIM w części regionalnej, wraz z bieżącą współpracą z Partnerami Projektu, Podmiotami leczniczymi oraz z Generalnym wykonawcą Systemu PSIM i innymi podmiotami świadczącym usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie listy wykonawców, którzy są uprawnieni do dostarczania Modyfikacji, Poprawek oraz Nowe wersje Oprogramowania w Systemie PSIM jako podwykonawcy Generalnego Wykonawcy lub inni wykonawcy świadczący usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Jedynym uprawnionym podmiotem do dostarczania Modyfikacji, Poprawki oraz Nowych wersji Oprogramowania aplikacyjnego wdrożonego w RCIM w całym okresie trwania

Umowy z Generalnym Wykonawcą jest Generalny Wykonawca. W części Oprogramowania (w szczególności Oprogramowanie narzędziowe, Oprogramowanie systemowe, Oprogramowanie warstwy integracji) dostarczanie Modyfikacji, Poprawek oraz Nowych wersji Oprogramowania wynika z praw licencyjnych oraz zasad dystrybucji nowych wersji. Wszelkie kontakty z podwykonawcami Generalnego Wykonawcy (jeżeli takie będą konieczne) będą odbywały się za pośrednictwem Generalnego Wykonawcy.

Czy usługa help desk ma być świadczona przez Wykonawcę dla oprogramowania dostarczonego przez inne podmioty świadczącym usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Usługa help desk ma być świadczona dla oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę niniejszego postępowania jak i dla oprogramowania dostarczonego przez Generalnego Wykonawcę w ramach RCIM.

Jeśli tak prosimy o listę takiego oprogramowania i informację czy Zamawiający przekaze Wykonawcy kompletną wiedzę i wszelką dokumentację niezbędną do realizacji przedmiotu umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Lista oprogramowania dostarczonego przez Generalnego Wykonawcę zawarta jest w opisie przedmiotu zamówienia – załącznik nr 1 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej”

Pytanie 34 :

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 4

§ 3. Sposób wykonywania obowiązków Administratora oraz obowiązki Administratora, ust. 4.

Administrator RCIM do 5 dni roboczych po podpisaniu Umowy zobowiązany jest do przedstawienia dla WP szczegółowego zakresu Modelu utrzymania, celem jego zatwierdzenia, a następnie do 15 dni roboczych od jego zatwierdzenia opracowania Modelu utrzymania zgodnego z metodyką ITIL w wersji 3 lub metodyką równoważną. Model utrzymania musi zostać zatwierdzony przed Produkcyjnym uruchomieniem Systemu PSIM.

Zgodnie z zapisami we wzorze umowy Wykonawca po podpisaniu Umowy będzie zobowiązany do współpracy z Generalnym Wykonawcą w zakresie pozyskania szczegółowych informacji dotyczących architektury ze szczególnym uwzględnieniem konfiguracji, parametryzacji i integracji Systemu PSIM umożliwiających późniejszą realizację zobowiązań Administratora RCIM zgodnie z Umową. Wnosimy o wydłużenie terminu przedstawienia dla WP szczegółowego zakresu Modelu utrzymania z uwzględnieniem

wymaganego czasu na przekazanie wiedzy przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z § 9. Transfer wiedzy Umowy.

Wnosimy o odniesienie czasu przedstawienia dla WP szczegółowego zakresu Modelu utrzymania do 5 dni roboczych po zakończeniu transferu wiedzy przez Generalnego Wykonawcę w zakresie pozyskania szczegółowych informacji dotyczących architektury ze szczególnym uwzględnieniem konfiguracji, parametryzacji i integracji Systemu PSIM umożliwiających późniejszą realizację zobowiązań Administratora RCIM zgodnie z Umową.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający uznaje, że terminy wskazane we wzorze umowy są wystarczające do kompletnego i skutecznego pozyskania wiedzy o RCIM od Generalnego Wykonawcy i Zamawiającego, przekazania szczegółowego zakresu Modelu utrzymania RCIM, a następnie opracowania Modelu utrzymania RCIM.

Pytanie 35:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 8

§ 5. Osoby odpowiedzialne za realizację przedmiotu Umowy, ust. 5)

5. Zamawiający mogą zażądać od Administratora zmiany składu Zespołu Utrzymaniowego, jeżeli uznają i uprawdopodobniają, że członek Zespołu Utrzymaniowego nie wykonuje swoich obowiązków wynikających z Umowy lub współpraca pomiędzy pracownikiem Administratora, a IK lub przedstawicielami Zamawiających (pracownikami UMWP, Partnerów Projektu lub Podmiotów leczniczych) nie układa się prawidłowo i bez zakłóceń, co może spowodować lub powoduje ryzyko nienależytego wykonania Umowy przez Administratora.

Prosimy dodać możliwość zmiany osoby po stronie Zamawiającego jeżeli Wykonawca wykaże, że współpraca nie układa się prawidłowo i bez zakłóceń z zespołem Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przychyliła się do wniosku Wykonawcy ze względu na zbyt duże ograniczenia formalno-prawne towarzyszące zmianom pracowniczym po stronie Zamawiającego

Pytanie 36 :

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 8

§ 6. Obowiązki Zamawiających, ust. 7)

7) Udostępnienia Administratorowi RCIM dostępnej Dokumentacji systemu PSIM w częściach niezwłocznie po jej odbiorze od GW, a w całości nie najpóźniej niż w dniu Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM.

Czy dostępna dokumentacja systemu PSIM odpowiada każdemu modułowi systemu oraz czy jej kompletność zapewni poznanie zasad użytkowania i administracji systemem PSIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający udostępni Wykonawcy komplet Dokumentacji systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy zgodnie z par.7 wzoru umowy – załącznik nr 17 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej”

Pytanie 37:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 11

§ 9. Transfer wiedzy

1. Administrator od daty podpisania Umowy (ze szczególnym uwzględnieniem Okresu przygotowawczego przed Produkcyjnym uruchomieniem Systemu PSIM) zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Generalnym Wykonawcą Systemu PSIM w zakresie pozyskania szczegółowych informacji dotyczących architektury ze szczególnym uwzględnieniem konfiguracji, parametryzacji i integracji Systemu PSIM umożliwiających późniejszą realizację zobowiązań Administratora RCIM zgodnie z Umową.
2. Administrator może zgłosić własne wnioski w porozumieniu i terminie uzgodnionym z Zamawiającymi do Dokumentacji Systemu PSIM w zakresie dotyczącym zakresu zadań Administratora zgodnie z zapisami niniejszej Umowy.
3. Uwagi do Dokumentacji Systemu PSIM Administrator zobowiązany jest przekazać w formie pisemnej, która zawierać będzie w szczególności:
 - 1) Datę oraz listę osób sporządzających uwagi,
 - 2) Wykaz dokumentów odniesienia,
 - 3) Wykaz uwag wraz ze szczegółowym uzasadnieniem.

Prosimy o potwierdzenie, że Generalny Wykonawca w trakcie trwania Umowy będzie zobowiązany formalnie do pełnej współpracy z Wykonawcą w zakresie udostępniania wszelkiej dokumentacji i wiedzy niezbędnej do realizacji zobowiązań Administratora RCIM zgodnie z Umową.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zobowiązania Generalnego Wykonawcy w okresie gwarancji są zawarte w par. 15 Gwarancja jakości i rękojmi za wady, umowy zawartej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej”.

Zamawiający od strony formalno-prawnej zawrze z Generalnym Wykonawcą oraz Wykonawcą Umowy niezbędne Umowy umożliwiające współpracę Wykonawcy Umowy z Generalnym Wykonawcą systemu PSIM oraz innymi podmiotami świadczącym usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM niezbędną do realizacji zobowiązań Administratora RCIM zgodnie z Umową.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przewiduje innych umów w celu realizacji zadań Administratora RCIM.

Wnosimy o dopisanie do wzoru umowy do § 18. Postanowienia końcowe zapisu:

Wykonawca Umowy zwolniony jest z terminowej realizacji zobowiązań Administratora RCIM Umowy w przypadku niewywiązania się Generalnego Wykonawcy systemu PSIM lub innego podmiotu świadczącego usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM z wszelkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Podobnie jak w przypadku odpowiedzi na pytanie pierwsze, oczywiste jest że Wykonawca umowy nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, wobec czego brak jest podstaw do dokonywania zmiany umowy w tym zakresie.

Pytanie 38:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 13

§ 10. Casy reakcji oraz dostępności Administratora

Przez Czas reakcji strony rozumieć będą maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem, a podjęciem działań przez Administratora polegających na:

- a. potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia oraz wykonaniu wstępnej analizy zgłoszenia, potwierdzeniu kwalifikacji zgłoszenia oraz wskazaniu, czy zgłoszenie będzie realizowane przez Administratora RCIM, czy też zostanie zakwalifikowane jako Wada Oprogramowania lub Infrastruktury sprzętowej lub sieciowej do realizacji w ramach gwarancji przez GW. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do realizacji przez Administratora RCIM odbywa się poprzez odpowiednią akcję workflow lub wpis do historii zgłoszenia w Systemie ITSM.
- b. W sytuacji, kiedy zgłoszenie zostanie zakwalifikowane do realizacji w ramach gwarancji przez GW, Administrator dokona wszystkich czynności zgłoszeniowych do GW zgodnie z Procedurą i zasadami gwarancji.

Prosimy o enumeratywne wymienienie sytuacji lub rodzajów zgłoszeń, które będą realizowane przez Wykonawcę.

Odpowiedź Zamawiającego:

Administrator RCIM naprawia Wady z wyłączeniem zgłoszeń Wad, które mają być realizowane przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z umową zawartą w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej – par.15 Gwarancja jakości i rękojmia za wady. Nie jest możliwe enumeratywne wymienienie wszystkich desygnatów ww. pojęć z przyczyn logicznych, wobec czego zamawiający odwołuje się w tym zakresie do definicji wskazanych pojęć zawartych w Słowniku pojęć.

Czy Administrator RCIM w ramach Umowy ma wykonywać inne prace związane ze zmianą działania systemu PSIM lub rozbudową RCIM/PSIM w ramach wynagrodzenia Umowy?

Odpowiedź Zamawiającego:

Wszystkie obowiązki Administratora określa Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.

W jaki sposób mają być obsługiwane błędy lub wady w systemie PSIM nieuznawane przez Generalnego Wykonawcę lub inne podmioty świadczące usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM? Prosimy o przedstawienie procedury postępowania w takich przypadkach i zawarcie jej w ramach Umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Przedstawienie sposobu obsługi Wad nieuznawanych przez Generalnego Wykonawcę powinno być zawarte w Modelu utrzymania RCIM oraz procedurach i należy do obowiązków Administratora RCIM po podpisaniu umowy.

Pytanie 39:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 13

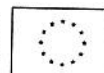
§ 10. Cząsy reakcji oraz dostępności Administratora, ust. 7)

7. Przez Czas naprawy strony rozumieć będą czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem a usunięciem Wady, w przypadku realizacji zgłoszenia przez Administratora RCIM.

Prosimy o dodanie zapisu „Do czasu naprawy nie jest wliczany czas pozostawiania zgłoszenia po stronie Zamawiającego”.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie widzi potrzeby dodawania proponowanego zapisu. Zgłoszenia kierowane są przez Zamawiających bezpośrednio do Administratora RCIM. Po przyjęciu zgłoszenia Administrator RCIM odpowiada za dalsze czynności w swoim zakresie związane z usunięciem Wady. Czas naprawy jest zaś liczony od pierwszego zgłoszenia dokonanego przez Zamawiających do usunięcia Wady.



Pytanie 40:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 12

§ 10. Czasy reakcji oraz dostępności Administratora, ust. 2)

W ramach Umowy Administrator RICM będzie podejmował i świadczył usługi na warunkach określonych w tabeli poniżej.

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY	OKRES DOSTĘPNOŚCI ADMINISTRATORA RICM	CZAS REAKCJI ADMINISTRATORA RICM	ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE ADMINISTRATORA RICM	CZAS NAPRAWY WYKONANEJ PRZEZ ADMINISTRATORA RICM
AWARIA	24/7/365	niezwłocznie, nie później niż 2 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie, nie później niż 12 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie, nie później niż 48 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia
BŁĄD	W dni robocze pomiędzy 8.00 a 16.00. Zgłoszenie przesłane po 16.00, traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o 8.00	niezwłocznie nie później niż w tym samym dniu roboczym w którym nastąpiła rejestracja zgłoszenia.	nie dotyczy	niezwłocznie, nie później niż 5 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia
USTERKA		niezwłocznie nie później niż w następnym dniu roboczym w którym nastąpiła rejestracja zgłoszenia	nie dotyczy	niezwłocznie, nie później niż 7 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia
OBSŁUGA REKLAMACJI			nie dotyczy	niezwłocznie, nie później niż 3 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia

Wykonawca nie realizuje poprawek do zgłoszonych błędów lub wad do Generalnego Wykonawcy lub innych podmiotów świadczących usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM. Prosimy o potwierdzenie, że CZAS NAPRAWY WYKONANEJ PRZEZ ADMINISTRATORA RCIM obejmuje sumaryczny czas naprawy wykonanej przez Administratora RCIM i nie obejmuje czasu naprawy zgłoszonych błędów lub wad do Generalnego Wykonawcy lub innych podmiotów świadczących usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM wynikający z innych Umów zawartych pomiędzy Zamawiającym, a Generalnym Wykonawcą lub innymi podmiotami świadczącymi usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza że CZAS NAPRAWY WYKONANEJ PRZEZ ADMINISTRATORA RCIM wskazuje wymagany czas naprawy Awarii, Błędu, Usterki, Obsługi reklamacji wykonanej przez Administratora RCIM i nie obejmuje czasu naprawy Awarii, Błędów i Usterki, których usunięcie leży po stronie Generalnego Wykonawcy. W przypadku naprawy realizowanej przez GW, Administratora obowiązuje Czas reakcji Administratora RCIM.

Pytanie 41:

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 14

§ 10. Casy reakcji oraz dostępności Administratora, ust. 8

8. Przez Czas wykonania usługi przez Administratora (Tabela 3), strony rozumieć będą czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem o kwalifikacji Obsługi do jego zakończenia.

Wykonawca nie realizuje poprawek do zgłoszonych błędów lub wad do Generalnego Wykonawcy lub innych podmiotów świadczących usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM. Prosimy o dodanie zapisu „Do czasu wykonania usługi nie jest wliczany czas realizacji zgłoszenia przez Generalnego Wykonawcy lub innych podmiotów świadczących usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla Systemu PSIM”.

Odpowiedź Zamawiającego:

Brak jest podstaw do wprowadzania do treści umowy postanowień, które nie budzą wątpliwości na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Pytanie 42 :

06_PSIM_ADMIN_Wzór_0umowy_140401_v2.05[1], str. 20

§ 16. Odstąpienie i rozwiązanie Umowy, ust. 2

W przypadku, w którym niezależnie od przyczyny takiego stanu rzeczy, jak również niezależnie od tego, która ze stron ponosi winę lub odpowiedzialność za jego zaistnienie, którekolwiek z następujących zadań:

- a) integracja GBO RCIM z RCIM lub
- b) uruchomienie i wdrożenie w pełnym zakresie funkcjonalności Systemu ITSM lub
- c) uruchomienie i wdrożenie w pełnym zakresie funkcjonalności SZDA lub
- d) akceptacja Modelu utrzymania przez Zamawiającego nie zostanie wykonane do dnia następującego po upływie 15 dni od dnia Produkcyjnego uruchomienia Systemu PSIM, Zamawiający uprawnieni będą (co nie jest równoznaczne z obowiązkiem po ich stronie) do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Wykonawca nie ma wpływu na termin akceptacji Modelu utrzymania dostarczony Zamawiającemu przez Wykonawcę zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie. W związku z tym wnosimy o wykreślenie ustępu 2 d jako przyczyny rozwiązania Umowy skutkujący naliczeniem Kar umownych zgodnie z zapisami w § 14. Kary umowne Umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przyjmuje propozycji wykonawcy. Administrator RCIM ma wpływ na termin akceptacji Modelu utrzymania dostarczony Zamawiającemu przez Wykonawcę poprzez jego rzetelne i kompletne wykonanie.

Pytanie 43:

OPZ, 3.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM), str. 10

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMNAR.3

*W zakresie przyjmowania i obsługi zgłoszeń oprogramowanie musi pozwalać co najmniej na:
Wprowadzenie zgłoszenia Wady wraz z nadaniem właściwej kwalifikacji zgodnej z gwarancją z GW.*

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni szczegółową informację w zakresie gwarancji systemu RCIM udzielonej przez GW.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zasady te są określone w dokumentacji SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej” w szczególności załącznik nr 17 i załącznik nr 9 do SIWZ.

Pytanie 44 :

OPZ, 3.5 Oprogramowanie do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System ITSM), str. 10

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMNAR.5

Administrator RCIM odpowiada za opracowanie materiałów i utrzymanie w aktualności dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych tj. instrukcji użytkowania zgłoszeń systemu ITSM zawierającej zrzuty z ekranów wraz z opisem czynności jakie Uprawniony użytkownik wewnętrzny musi podjąć w celu obsługi systemu.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający dopuści materiały instrukcji „użytkowania zgłoszeń” dostarczone wraz z oprogramowaniem przez producenta? Jaki ma być zakres przygotowanych materiałów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ Zamawiający wymaga opracowania materiałów i utrzymania ich w aktualności. Materiały mają zawierać zrzuty z ekranów wraz z opisem czynności jakie Uprawniony użytkownik wewnętrzny musi podjąć w celu obsługi systemu.

Pytanie 45:

OPZ, 3.6 Integracja GBO RCIM z RCIM, str. 12

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMLACZ.1

Dla zdalnego dostępu do RCIM Administrator RCIM musi zapewnić dedykowane i bezpieczne łącze (kanał VPN (IpSec) zapewniający uwierzytelnianie, autoryzację i szyfrowanie sesji z wykorzystaniem certyfikatów o parametrach opisanych w rozdziale 5.7) do komunikacji pomiędzy GBO RCIM i RCIM. Koszty podłączenia a także zakupu niezbędnych urządzeń wraz z oprogramowaniem, a następnie obsługi łącza ponosi Administrator RCIM. Urządzenia i oprogramowanie muszą być dostosowane do urządzeń, oprogramowania i łączących działających w RCIM.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni odpowiednie certyfikaty oraz szczegółową specyfikację łącza zdalnego dostępu do systemu RCIM

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ „Koszty podłączenia a także zakupu niezbędnych urządzeń wraz z oprogramowaniem, a następnie obsługi łącza ponosi Administrator RCIM.” Zamawiający zgodnie z SIWZ udostępni komplet Dokumentacji Systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy.

Pytanie 46 :

OPZ, 4.1 Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy, str. 13

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMLACZ.1

Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym Procedur w ramach Modelu utrzymania RCIM, umożliwiających mu świadczenie usług zgodnie z Umową. Minimalny zakres Procedur:

1. Procedura monitorowania stanu RCIM

2. *Procedura usuwania bieżących problemów w RCIM*
3. *Procedura zarządzanie środowiskami testowymi*
4. *Procedura administrowania RCIM*
5. *Procedura testowania Oprogramowania aplikacyjnego*
6. *Procedura wgrywania zmian Oprogramowania*
7. *Procedura backup'u danych (tworzenia kopii zapasowych danych)*
8. *Procedura zasilania danych RHD*
9. *Procedura deponowania kopii zapasowych danych we wskazanym miejscu*
10. *Procedura eskalacji*
11. *Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsługi innych ustalonych kwalifikacji.*
12. *Procedura obsługi reklamacji*
13. *Procedura komunikowania o przerwach w dostępie do e-Uslug*
14. *Procedura dostępu do pomieszczeń RCIM (w tym procedura modyfikacji listy osób upoważnionych do dostępu do pomieszczeń RCIM)*
15. *Procedura nadania uprawnień dostępu zdalnego do RCIM dla personelu Administratora RCIM.*
16. *Procedura obsługi publikacji treści w e-Uslugach*
17. *Procedury zarządzania katalogiem usług*
18. *Procedura komunikacji o zdarzeniach awaryjnych.*

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni opisy, wsparcie merytoryczne oraz szczegółową specyfikację: procesów monitorowania stanu RCIM, zarządzania środowiskiem testowym RCIM, procesami administrowania RCIM, wgrywania zmian oprogramowania, procesu wgrywania zmian Oprogramowania, procesu zasilania danymi RHD, procesu obsługi zgłoszeń Wad, Obsługi innych ustalonych kwalifikacji, proces obsługi reklamacji, proces deponowania kopii zapasowych danych we wskazanych miejscach, procesów eskalacji, procesu nadawania uprawnień dostępu, procesu komunikowania o przerwach w dostępie do e-Uslug, procesu zarządzania katalogiem usług, zasad udostępniania pomieszczeń, proces komunikacji zdarzeń awaryjnych w systemie RCIM oraz procesu nadania uprawnień dostępu zdalnego RCIM.

Czy Zamawiający dostarczy kompletną dokumentację techniczną dotyczącą zarządzania systemem RCIM oraz zalecenia konserwacyjne i parametryzacyjne dla systemu RCIM opracowane przez Generalnego Wykonawcę niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania systemu, w tym prawidłowej obsługi kopii zapasowych systemu wraz z procedurami utworzenia kompletnego środowiska w przypadku awarii systemu oraz rekomendowanych parametrów systemu niezbędnych do zachowania oczekiwanej przez Zamawiającego wydajności systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Po stronie Wykonawcy leży obowiązek wykonania wszystkich czynności (w tym współpraca z Generalnym Wykonawcą wg par.9 Umowy) których efektem jest stworzenie i opis

procedur, natomiast Zamawiający zgodnie z SIWZ udostępni komplet Dokumentacji Systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy.

Pytanie 47:

OPZ, 5.1 Wymagania ogólne, str. 15

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMUTRZ.1

Wszystkie wykonane przez Administratora RCIM czynności konfiguracyjne oraz parametryzacja komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM muszą być dokumentowane

Prosimy o wyjaśnienie, jaki ma być zakres wymaganego przez Zamawiającego dokumentowania czynności konfiguracyjnych i parametryzacji komponentów sprzętowych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ Wykonawca ma dokumentować wszystkie wykonane czynności konfiguracyjne oraz parametryzację komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM.

Pytanie 48:

OPZ, 5.1 Wymagania ogólne, str. 15

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMUTRZ.2

Administrator RCIM odpowiada za utrzymanie środowisk produkcyjnych i testowych w RCIM (przekazanych do eksploatacji przez Generalnego Wykonawcę w dniu odbioru) oraz tworzenie nowych w ramach zidentyfikowanych potrzeb (przy wykorzystaniu infrastruktury zakupionej w ramach budowy i wdrożenia Systemu PSIM).

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni szczegółową dokumentację w zakresie wykorzystywanej konfiguracji oraz infrastruktury zakupionej w ramach budowy i wdrożenia Systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy.

Pytanie 49:

OPZ, 5.2 Help desk, str. 15

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMHELP.1

Administrator RCIM będzie świadczył usługi Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych wskazanych do kontaktu z Help-desk w zakresie usług utrzymaniowych w tym w

szczegółności obsługi zgłoszeń Wad i Obsług, oraz dla Użytkowników końcowych w zakresie obsługi reklamacji.

Prosimy o określenie, jakiej liczby użytkowników będzie dotyczyć wsparcie w ramach Help desk z podziałem na użytkowników wewnętrznych oraz użytkowników zewnętrznych systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Użytkownicy końcowi obejmują pacjentów i klientów Partnerów Projektu oraz Podmiotów Leczniczych, którzy będą zintegrowani z RCIM. Dane dotyczące liczby potencjalnych Użytkowników końcowych są zawarte w Studium Wykonalności oraz Wniosku o dofinansowanie projektu Podkarpacki System Informacji Medycznej.

Liczbę Użytkowników wewnętrznych stanowi grupa wybranych pracowników Beneficjenta Projektu, Partnerów Projektu Podmiotów Leczniczych uprawnionych do zgłaszania Wad i Obsług.

Pytanie 50;

OPZ, 5.3 Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 16

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.4

Każda usługa zdefiniowana w Katalogu usług musi posiadać przypisane parametry poziomu jakości, które odnoszą się do usługi biznesowej, którą opisuje.

Prosimy o wyjaśnienie jakich i jak zdefiniowanych poziomów jakości usług biznesowych wymaga Zamawiający?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje od Administratora RCIM zbudowania katalogu usług (zgodnie z definicją wskazaną w Słowniku pojęć) – tym samym każda ze zdefiniowanych tam usług musi być opisana parametrami jakościowymi tj. co najmniej dostępność, wydajność, niezawodność, itd.). W katalogu usług muszą się znaleźć m.in. następujące informacje: opis typu usługi, czas jej świadczenia oraz dostępności (np. 24 h/7 dni w tygodniu/365 dni), role odpowiedzialne za usługę biznesową

Pytanie 51;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 17

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.1

Administrator będzie korzystał z wybranych przez siebie narzędzi umożliwiających mu wykonywanie czynności administracyjnych zgodnie z Umową, przy założeniu że głównym narzędziem administracyjnym jest MAR (Moduł obsługi Administracyjnej) dla RCIM.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni instrukcję obsługi oraz specyfikację techniczną Modułu obsługi Administracyjnej) dla RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy.

Pytanie 52;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 17.

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.2

Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji środowiskami produkcyjnymi oraz środowiskami testowymi w RCIM obejmującej co najmniej:

- *Oprogramowanie aplikacyjne*
- *Oprogramowanie narzędziowe*
- *Oprogramowanie systemowe*
- *Oprogramowanie warstwy integracji*

Wszelkie czynności administracyjne muszą zapewniać sprawną i wydajną pracę RCIM.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający prześle instrukcje i szczegółowe dane oprogramowania tworzącego środowisko produkcyjne i środowisko testowe systemu RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy.

Pytanie 53;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 17

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.4

Administrator RCIM zobowiązany jest do administracji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją Systemu PSIM i Dokumentacją Administratora.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający udostępni Dokumentację Systemu PSIM i Dokumentację Administratora na początku realizacji projektu?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy. Dokumentacja Administratora jest zdefiniowana w Załączniku nr 9 do SIWZ.

Czy zamawiający dopuści zmiany w ramach dokumentów Dokumentacji Systemu PSIM i Dokumentacji Administratora pozwalające na wykazaną w toku codziennej pracy z systemem niezbędną optymalizację działań administrowania.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie dopuszcza zmian w Dokumentacji Systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy, natomiast Dokumentacja Administratora jest dokumentacją dostarczoną przez Administratora i Zamawiający dopuszcza zmiany w tej dokumentacji.

Pytanie 54;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.5

Administrator RCIM zobowiązany jest do samodzielnego usuwania bieżących problemów z prawidłowym i wydajnym funkcjonowaniem Oprogramowania, i infrastruktury sprzętowej i sieciowej, a w sytuacji tego wymagającej, o ile będzie to możliwe opracowywanie i wdrażanie rozwiązań zastępczych. Celem jest zapewnienie ciągłości działania RCIM.

Wszelkie działania prowadzone przez Administratora RCIM nie mogą pozbawić zamawiających gwarancji świadczonej przez GW i powinny odpowiadać zaleceniom GW opisanym w Dokumentacji Systemu PSIM.

Prosimy o wyjaśnienie, co zamawiający rozumie poprzez samodzielne usuwanie bieżących problemów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Samodzielne usuwanie bieżących problemów dotyczy napraw Wad przez Administratora RCIM z wyłączeniem zgłoszeń Wad, które mają być realizowane przez Generalnego Wykonawcę zgodnie z umową zawartą w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej – par.15 Gwarancja jakości i rękojmia za wady.

Czy Zamawiający zapewni szczegółowy dokument specyfikujący zakres gwarancji świadczonej przez Głównego Wykonawcę?

Odpowiedź Zamawiającego:

Odpowiedź jak dla pytania 1. Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy

Pytanie 55;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.6

W zakresie administracji RCIM, Administrator RCIM na własne potrzeby i/lub na wniosek WP, zobowiązany jest do wykonywania dedykowanych raportów dotyczących stanu pracy RCIM, w tym w szczególności e-Uslug, w obszarze mierzalnych parametrów w tym w zakresie danych logowanych przez Oprogramowanie.

Prosimy o wyjaśnienie, jakiej formy wykonywanych raportów wymaga Zamawiający?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje formy pisemnej i formy elektronicznej raportów

Prosimy o wyjaśnienie jak zamawiający rozumie zakres wymaganych raportów. Jakich konkretnie danych mają dotyczyć sporządzane raporty? Prosimy o wyjaśnienie jaką ilość, częstotliwość sporządzania raportów wymaga Zamawiający?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zakres raportów zostanie uzgodniony z Zamawiającym na etapie realizacji Umowy i obejmuje mierzalne parametry funkcjonowania Oprogramowania przy wykorzystaniu oprogramowania MAR oraz możliwe do uzyskania poprzez narzędzia dostarczone przez Wykonawcę. Szczegółową zawartość oraz częstotliwość raportów opisuje Rozdział 9 OPZ.

Pytanie 56;

OPZ, 5.5 Administracja RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.8

Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia cyklicznych w ustalonym harmonogramie czynności administracyjnych w tym:

- *przegląd stanu RCIM,*
- *przegląd i analiza poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych (zajętości przestrzeni dyskowych macierzy, pamięci, itp.) w Lokalizacji RCIM.*

W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych działań, które powodować mogą przerwy w działaniu Systemu bądź obniżenie parametrów wydajnościowych, Administrator RCIM zobowiązany jest poinformować Zamawiających o planowanych czynnościach administracyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych przed planowanym terminem ich rozpoczęcia.

Czynności administracyjne o których mowa powyżej muszą być prowadzone w czasie najmniejszego obciążenia Systemu PSIM.

Prosimy o określenie jakiej częstotliwości przeglądów wymaga Zamawiający?

Odpowiedź Zamawiającego:

Szczegółowe parametry dotyczące monitorowania stanu RCIM mają odwoływać się do metodyki zastosowanej przez wykonawcę do opracowania Modelu utrzymania RCIM i dobrych praktyk w administrowaniu systemami informatycznymi oraz zostaną uzgodnione na etapie realizacji umowy w związku z wymogiem opisu przez Wykonawcę procedury monitorowania stanu RCIM.

- a. Prosimy o określenie, miejsc gdzie Zamawiający wymaga przeglądu i analizy poziomu wykorzystania zasobów sprzętowych

Odpowiedź Zamawiającego: W RCIM

- b. Prosimy o wyjaśnienie jak Zamawiający rozumie Lokalizację RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego: Definicja jest zawarta w Słowniku pojęć.

- c. Czy przeglądy mają być dokonywane centralnie czy regionalnie w jednostkach uczestniczących w projekcie?

Odpowiedź Zamawiającego: W RCIM

Pytanie 57;

OPZ, 5.8 Monitoring pracy RCIM, str. 24

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMMON.1

Administrator RCIM odpowiada za bieżące monitorowanie stanu RCIM oraz stosowne reagowanie w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad zarówno przez personel Administratora RCIM jak i Uprawnionych użytkowników wewnętrznych).

Prosimy o wyjaśnienie, jak Zamawiający rozumie „stosowane reagowanie”? Czy poprzez takie sformułowanie Zamawiający rozumie podejmowanie działań zgodnie z ustalonym modelem świadczenia usługi?

Odpowiedź Zamawiającego:

Poprzez stosowne reagowanie Zamawiający oczekuje podejmowanie działań przez Wykonawcę zgodnie z Modelem utrzymania RCIM oraz uzgodnionymi procedurami.

Pytanie 58;

OPZ, 5.10 Przegląd Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem, str. 25

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMPRAW.1

Administrator RCIM zobowiązany jest do prowadzenia przeglądu zatwierdzonych aktów prawnych i na podstawie informacji uzyskanych od Partnera Projektu lub Podmiotu Leczniczego, pod kątem zgodności Oprogramowania aplikacyjnego z obowiązującym prawem

co najmniej w odstępach kwartalnych na koniec ostatniego miesiąca kalendarzowego danego kwartału.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający zapewni zestawienie aktów prawnych w oparciu o które powstawały poszczególne moduły systemu RCIM. Szczegółowe określenie aktów prawnych jest wymagane dla sporządzania kolejnych raportów dla sprawdzenia zgodności systemu RCIM z obowiązującym prawem.

Odpowiedź Zamawiającego:

Nie. Wymagania w zakresie ustawodawstwa zostały zawarte w SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej. Zamawiający oczekuje, że Administrator RCIM będzie prowadził przeglądy nowych aktów prawnych lub nowelizacji istniejących adekwatnych do RCIM we własnym zakresie.

Pytanie 59;

OPZ, 5.11 Zarządzanie użytkownikami, str. 25

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMUZY.1

Administrator RCIM odpowiada za administrację Użytkownikami wewnętrznymi oraz Użytkownikami końcowymi.

Prosimy o wyjaśnienie, jak Zamawiający definiuje użytkownika wewnętrznego systemu oraz użytkownika końcowego systemu?

Czy Zamawiający jako wewnętrznego użytkownika utożsamia personel medyczny i zarządcy placówek medycznych wchodzących w skład systemu, a użytkowników zewnętrznych jako pacjentów i innych pomiotów zainteresowanych pozyskaniem danych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak.

Pytanie 60;

OPZ, Wymagania ogólne dla Administratora RCIM, str. 6

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMOG.3

Świadczenie usług wsparcia Help desk dla Uprawnionych użytkowników wewnętrznych

Prosimy o wyspecyfikowanie liczby użytkowników wewnętrznych z poszczególnych 29 podmiotów, dla których ma być zapewnione świadczenie usług wsparcia Help desk.

Odpowiedź Zamawiającego:

Odpowiedź jak dla pytania nr 7

Pytanie 61;

OPZ, Wymagania ogólne dla Administratora RCIM, str. 6

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMOG.3

Wykonywanie aktualizacji RCIM (w tym instalowania i aktualizacji oprogramowania dostarczanych w ramach gwarancji przez Generalnego Wykonawcę Systemu PSIM) w środowisku testowym a następnie produkcyjnym RCIM

Prosimy o informację czy Zamawiający na etapie realizacji umowy przekaże niezbędne instrukcje i procedury instalacji i aktualizacji oprogramowania dostarczanego w ramach gwarancji przez Generalnego Wykonawcę Systemu PSIM dla środowiska testowego i produkcyjnego RCIM wraz z niezbędnymi uprawnieniami do świadczenia usług przez Wykonawcę.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy

Pytanie 62;

OPZ, Wymagania ogólne dla Administratora RCIM, str. 6

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMOG.3

Zarządzanie użytkownikami w RCIM na poziomie warstwy regionalnej

Czy Zamawiający na potrzeby realizacji umowy zapewni Wykonawcy niezbędne instrukcje i procedury organizacyjne konieczne do świadczenia usług zarządzania użytkownikami w RCIM na poziomie warstwy regionalnej.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy

Pytanie 63;

OPZ, Wymagania ogólne dla Administratora RCIM, str. 6

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMOG.3

Monitorowanie oraz raportowanie (cyklicznego oraz na żądanie) stanu RCIM

Prosimy o wyspecyfikowanie oczekiwanych parametrów monitoringu systemu oraz wzorów raportów jakie mają zostać zapewnione w ramach usług będących przedmiotem umowy dla zakresu „Monitorowanie oraz raportowanie (cyklicznego oraz na żądanie) stanu RCIM”

Odpowiedź Zamawiającego:

Odpowiedź jak dla pytania nr 13. Zakres i wzory raportów będą uzgodnione z Zamawiającym po podpisaniu umowy

Pytanie 64;

OPZ, Wymagania ogólne dla Administratora RCIM, str. 6

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMOG.3

Dokumentowanie działań administracyjno-utrzymeniowych

Prosimy o wyspecyfikowanie zakresu informacji jakie mają być rejestrowane na potrzeby Zamawiającego w ramach realizacji usług dotyczących zakresu usług „Dokumentowanie działań administracyjno-utrzymeniowych”.

Odpowiedź Zamawiającego:

Wymaganie „*Dokumentowanie działań administracyjno-utrzymeniowych*” ma obejmować wszystkie wymagane czynności które Administrator RCIM podejmuje w związku z utrzymaniem systemu RCIM

Pytanie 65;

Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy., str. 15

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMPROC.1

Procedura obsługi zgłoszeń Wad, Obsługi innych ustalonych kwalifikacji.

- d. Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów oczekiwanych przez Zamawiającego „innych ustalonych kwalifikacji”. Jakiego rodzaju zdarzeń mają być obsługiwane?
- e. Prosimy o wyspecyfikowanie jakiego rodzaju Wad i innych kwalifikacji są objęte umową gwarancyjną z Generalnym Wykonawcą systemu PSIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Rodzaje zdarzeń będą wynikać z Modelu utrzymania i Katalogu usług. Zamawiający dopuszcza rozszerzenie zakresu kategoryzacji usług, jeżeli będzie to wymagane daną usługą. Umowa z Generalnym Wykonawcą obejmuje Awarię, Błąd, Błąd blokujący, Usterkę

Pytanie 66;

OPZ, Minimalny zakres procedur oraz instrukcji, które muszą zostać opracowane w trakcie trwania Umowy., str. 16

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMPROC.3

Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania Planu Ciągłości Działania – procedury organizacyjnej w zakresie swojej działalności, która zapewnić będzie ciągłość świadczenia usług zgodnie z zapisami Umowy w tym zapewnienie stałego dostępu do zgłoszeń systemu ITSM, itd.

Prosimy o udostępnienie Planu Ciągłości Działania systemu PSIM dostarczonej przez Generalnego Wykonawcę niezbędnej do opracowanie Planu Ciągłości Działania dla usług będących przedmiotem zamówienia.

Odpowiedź Zamawiającego:

Administrator RCIM ma opracować Plan Ciągłości Działania we własnym zakresie obowiązków. Generalny Wykonawca w ramach realizacji Umowy na budowę PSIM nie ma obowiązku opracowania Planu Ciągłości Działania PSIM.

Pytanie 67;

OPZ, Wymagania ogólne., str. 17

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMUTRZ.1

Wszystkie wykonane przez Administratora RCIM czynności konfiguracyjne oraz parametryzacja komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM muszą być dokumentowane

Czy oczekiwana przez Zamawiającego dokumentacja może być zapewniona w postaci elektronicznych zapisów systemu zgłoszeniowego System ITSM poprzez określony rodzaj zgłoszenia z możliwością eksportowania danych w dowolnej chwili przez Zamawiającego z udostępnionej strony WWW systemu zgłoszeniowego?

Odpowiedź Zamawiającego:

Sposób dokumentowania czynności konfiguracyjnych oraz parametryzacji komponentów sprzętowych bądź aplikacyjnych w RCIM będzie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Administratorem RCIM po podpisaniu Umowy w związku z obowiązkiem opracowania przez Administratora RCIM Modelu Utrzymania, Planu Ciągłości Działania, opisem procedur oraz utrzymywania Systemu ITSM.

Pytanie 68;

OPZ, Wymagania ogólne., str. 17

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMUTRZ.2

Administrator RCIM odpowiada za utrzymanie środowisk produkcyjnych i testowych w RCIM (przekazanych do eksploatacji przez Generalnego Wykonawcę w dniu odbioru) oraz tworzenie nowych w ramach zidentyfikowanych potrzeb (przy wykorzystaniu infrastruktury zakupionej w ramach budowy i wdrożenia Systemu PSIM).

Czy Zamawiający zapewni kompletne instrukcje i niezbędne procedury konieczne do stworzenia kolejnego środowiska w ramach zidentyfikowanych potrzeb przez Zamawiającego dostarczone przez Generalnego Wykonawcę?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający udostępni Wykonawcy komplet Dokumentacji systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy zgodnie z par.7 wzoru umowy – załącznik nr 17 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej

Pytanie 69;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.1

Administrator RCIM zobowiązany jest do opracowania i utrzymywania Katalogu usług RCIM.

Czy Zamawiający prześle Wykonawcy w momencie rozpoczęcia świadczenia umowy dokumentację aktualnych na dzień zakończenia wdrożenia systemu PSIM katalogu usług RCIM opracowanych przez Generalnego Wykonawcę systemu PSIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający udostępni Wykonawcy komplet Dokumentacji systemu PSIM otrzymanej od Generalnego Wykonawcy zgodnie z par.7 wzoru umowy – załącznik nr 17 do SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Budowę i wdrożenie Podkarpackiego Systemu Informacji Medycznej

Pytanie 70;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

W chwili obecnej Katalog usług nie istnieje. Obowiązkiem Administratora RCIM jest wg SIWZ zbudowanie Katalogu usług na podstawie obranej metodyki, wg której Administrator RCIM opracuje Model utrzymania RCIM.

Usługi biznesowe są zgodne z umową pomiędzy Zamawiającym, a Generalnym Wykonawcą i w minimalnym zakresie obejmują:

- e-Informację
- e-Rejestrację
- RDRR
- EPN
- SIK
- MAR
- ERP

Pytanie 65;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Jak dla pytania nr. 28

Pytanie 66;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Jak dla pytania nr. 28

Pytanie 67;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Jak dla pytania nr. 28

Pytanie 68;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Jak dla pytania nr. 28

Pytanie 69;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.2

W trakcie tworzenia Katalogu usług musi zostać uwzględniony pełen zakres działań Administratora opisany z wykorzystaniem Procedur,. Określenie pełnego zakresu usług spoczywa na Administratorze RCIM.

Prosimy o wyspecyfikowanie rodzajów usług jakie znajdują się na chwile obecna w Katalogu usług systemu RCIM, które mają zostać objęte zakresem działań Administratora systemu RCIM.

Odpowiedź Zamawiającego:

Odpowiedź jak dla pytania nr. 28

Pytanie 70;

OPZ, Utworzenie katalogu usług RCIM, str. 18

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMKUS.4

Każda usługa zdefiniowana w Katalogu usług musi posiadać przypisane parametry poziomu jakości, które odnoszą się do usługi biznesowej, którą opisuje.

Prosimy o wyjaśnienie jaka klasyfikacja poziomów jakości ma być wykorzystywana do opisu usług w ramach Katalogu usług.

Odpowiedź Zamawiającego:

Odpowiedź jak dla pytania nr. 28

Pytanie 71;

OPZ, Administracja RCIM, str. 20

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMADM.1

Administrator będzie korzystał z wybranych przez siebie narzędzi umożliwiających mu wykonywanie czynności administracyjnych zgodnie z Umową, przy założeniu że głównym narzędziem administracyjnym jest MAR (Moduł obsługi Administracyjnej) dla RCIM.

Czy Zamawiający dostarczy Wykonawcy na potrzeby świadczenia usług w ramach umowy kompletną dokumentację stanowiskową i techniczną do głównego narzędzia administracyjnego MAR (Moduł obsługi Administracyjnej)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM otrzymaną od Generalnego Wykonawcy

Pytanie 72;

OPZ, Minimalne wymagania dla usługi e-mail, str. 23

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

EMAIL.3

Niezawodność i bezpieczeństwo:

- a. *zapewnienie pełnej redundancji środowiska serwerów poczty elektronicznej oraz baz danych kont pocztowych*
 - b. *Definiowanie quot na rozmiar skrzynek pocztowych, z możliwością ustawiania progu*
 - c. *tworzenie kopii archiwalnych wysłanych wiadomości poczty elektronicznej zgodnie z otrzymanymi od Zamawiających wytycznymi*
 - d. *Archiwizacja danych po przekroczeniu zadanych parametrów*
 - e. *możliwość definiowania filtrów sortujących wysyłane wiadomości do folderów na podstawie informacji zawartych w nagłówku listu, adresata/grupy dystrybucyjnej*
 - f. *możliwość definiowania niezależnych planów backupu dla w/w wytworzonych folderów*
 - g. *Interwał wykonywania kopii zapasowych nie rzadziej niż 1 x 24 godz.*
 - h. *kopie archiwalne wysłanych wiadomości poczty elektronicznej muszą być przechowywane co najmniej przez okres trwania umowy*
 - i. *filtrowanie przed wysłaniem oprogramowania złośliwego, wirusów i oprogramowania szpiegującego zawartego w wiadomościach wraz z konfigurowalnymi mechanizmami powiadamiania o wykryciu i usunięciu takiego oprogramowania.*
 - j. *skuteczność wysłania wiadomości na poziomie 100% dla wszystkich poprawnie zdefiniowanych w bazie danych kont pocztowych*
- f. Prosimy o informacje gdzie ma będzie zlokalizowany serwer poczty elektronicznej oraz baz danych kont pocztowych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Wybór fizycznej lokalizacji serwera pocztowego należy do Wykonawcy z zastrzeżeniem że lokalizacja ta oznacza lokalizację RCIM, GBO RCIM, UBO RCIM lub inną lokalizację w granicach administracyjnych Rzeszowa.

Czy serwer wraz z niezbędnym oprogramowaniem ma zostać dostarczony przez Wykonawcę i ma być zlokalizowany w siedzibie GBO RCIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Wybór fizycznej lokalizacji serwera pocztowego należy do Wykonawcy z zastrzeżeniem że lokalizacja ta oznacza lokalizację RCIM lub GBO RCIM, UBO RCIM lub inną lokalizację w granicach administracyjnych Rzeszowa.

- g. Czy Wykonawca ma zapewnić upoważnionym pracownikom Zamawiającego dostęp do serwera pocztowego? Prosimy o określenie wymagań technicznych w tym zakresie dostępności serwera i danych dla upoważnionych pracowników Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Serwer pocztowy ma realizować zadania wynikające z działania systemu PSIM w zakresie:
-wysyłania komunikatów systemowych e-mail, generowanych przez e-Uслуги na konta Użytkowników Systemu PSIM.
-wysyłania wiadomości administracyjnych do Użytkowników (na ich konta) Systemów PSIM przez Administratora RCIM
-odbierania przez Administratora RCIM wiadomości wysyłanych przez Użytkowników RCIM np. w ramach obsługi reklamacji
Dodatkowo serwer pocztowy może być wykorzystany przez Administratora RCIM do zapewnienia indywidualnych kont pocztowych dla pracowników Administratora RCIM niezbędnych do świadczenia usług.
Serwer pocztowy nie będzie posiadał indywidualnych kont pocztowych Użytkowników Systemu PSIM oraz Zamawiającego.

Pytanie 73;

OPZ, Minimalne wymagania dla usługi e-mail, str. 25

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

EMAIL.7

Wymagane jest ciągle monitorowanie skuteczności wysyłki wiadomości e-mail (np. przez WWW) oraz generowanie raportów zawierających statystyki jakościowe w szczególności w odniesieniu do parametrów usługi e-mail zawartych w Umowie

Jaka forma raportów ma zostać zapewniona przez Wykonawcę dla Zamawiającego?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje formy pisemnej i elektronicznej tych raportów. Szczegółowy podział na formę pisemną i elektroniczną zostanie ustalony z Zamawiającym po podpisaniu Umowy w Okresie przygotowawczym.

Czy wymaganie zostanie spełnione jak Wykonawca będzie okresowo przysyłać cykliczne raporty w postaci korespondencji email do wskazanych pracowników Zamawiającego?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający może zgodzić się na raporty w postaci elektronicznej potwierdzone niezwłocznie w formie pisemnej.

Pytanie 74;

OPZ, Monitoring pracy RCIM, str. 27

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMMON.1

Administrator RCIM odpowiada za bieżące monitorowanie stanu RCIM oraz stosowne reagowanie w przypadkach przekroczenia parametrów usług i/lub zidentyfikowania Wad (zarówno przez personel Administratora RCIM jak i Uprawnionych użytkowników wewnętrznych).

WYMMON.2

Administrator RCIM odpowiada za bieżący monitoring stanu RCIM m.in. z wykorzystaniem funkcjonalności Modułu administracji regionalnej dla e-USług (MAR) oraz innych narzędzi będących na wyposażeniu Administratora RCIM oraz innych dostarczonych przez GW lub Zamawiających.

Prosimy o potwierdzenie, że Generalny Wykonawca zapewni niezbędne interfejsy pomiarowe parametrów działania stanu RCIM konieczne do zapewnienia poziomu monitoringu systemu adekwatnego do wymagań Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Oprócz własnych narzędzi dostarczonych przez Administratora RCIM Generalny Wykonawca zapewnia system niezbędny do monitorowania działania RCIM w formie Modułu Administracji Regionalnej. Specyfikacja techniczna umożliwiająca przygotowanie przez Administratora RCIM monitorowania działania RCIM będzie zawarta w Dokumentacji Projektowej.

Pytanie 75;

OPZ, Pytanie ogólne

- h. Czy Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp on-line do systemu z poziomu interfejsu użytkownika na potrzeby świadczenia usług Hotline oraz Przeglądu Oprogramowania pod kątem zgodności z obowiązującym prawem?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający zapewnia dostęp on-line do systemu z poziomu interfejsu użytkownika w ramach środowisk testowych RCIM.

- i. Czy Zamawiający dostarczy Wykonawcy komplet instrukcji stanowiskowych do systemu niezbędnych do prawidłowej obsługi systemu PSIM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcy Dokumentację systemu PSIM oraz Dokumentację użytkownika otrzymane od Generalnego Wykonawcy

Pytanie 76;

OPZ, Koordynacja wdrożenia Nowych wersji Oprogramowania, str. 33

Zamawiający specyfikuje wymaganie:

WYMZMI.2

Potwierdzenie poprawności działania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym.

Prosimy o wyjaśnienie przez Zamawiającego na czym ma polegać potwierdzenie poprawności działania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym? Jakie działania mają zostać wykonane przez Wykonawcę i na czym ma polegać procedura sprawdzająca/weryfikująca poprawność działania?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje, że Administrator RCIM jako zarządzający Oprogramowaniem i Infrastrukturą będzie ściśle współpracował z GW w zakresie pełnej i poprawnej implementacji Nowych wersji oprogramowania. W tym celu będzie korzystał z własnego doświadczenia w tego typu pracach i dokonywał odpowiednich dla RCIM sprawdzeń i weryfikacji, których ostatecznym wynikiem będzie potwierdzenie (oprócz potwierdzenia ze strony Generalnego Wykonawcy) poprawności działania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym. Szczegóły w tym zakresie będą uzgodnione z Zamawiającym i zostaną zawarte w Modelu utrzymania RCIM.

Pytanie 77;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

Czy zamawiający udostępni infrastrukturę, na której będzie można zainstalować wymagane systemy w ramach prowadzenia administracji, w szczególności centrum certyfikacji.

- j. Jeżeli tak, jaką, o jakich parametrach?
- k. Jeżeli nie, czy Dostawca powinien doposażyć infrastrukturę Zamawiającego lub czy usługa Centrum Certyfikacji może być prowadzona przez Dostawcę dla Zamawiającego z wykorzystaniem infrastruktury Dostawcy?

Odpowiedź zamawiającego:

Zamawiający może udostępnić Infrastrukturę sprzętową i Infrastrukturę sieciową RCIM dla systemów do prowadzenia administracji RCIM. Udostępnienie ww Infrastruktury może odbyć się w szczególności przy zachowaniu niezmiennych parametrów funkcjonowania Środowiska produkcyjnego RCIM oraz w uzgodnieniu z Zamawiającym. Część Dokumentacji Systemu PSIM będącej Dokumentacją powykonawczą RCIM w zakresie Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej stanowi odpowiednio Załącznik nr 11 i Załącznik nr 12 do SIWZ. Szczegółowe parametry Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej zostaną udostępnione dla Administratora po podpisaniu Umowy.

Pytanie 78;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

Prosimy o wyjaśnienie, czy klucze Centrum Certyfikacji muszą być przechowywane na HSM'ie (hardware security module)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Nie

Pytanie 79;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

Prosimy o wyjaśnienie, czy systemy, dla których należy instalować certyfikaty będą dostępne zdalnie poprzez łącza VPN z siedziby Dostawcy?

Odpowiedź Zamawiającego:

Jeżeli rozumieć sformułowanie „z siedziby Dostawcy” jako Lokalizację RCIM to odpowiedź jest pozytywna.

Pytanie 80;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

Prosimy o wyjaśnienie, czy licencja Centrum Certyfikacji ma obowiązywać przez okres trwania okresu administracji czy raczej powinna być przekazana bezterminowo Zamawiającemu?

Odpowiedź Zamawiającego:

W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający nie oczekuje licencji Centrum Certyfikacji w rozumieniu jej dostawy dla Zamawiającego, ale zapewnienie licencji na własne potrzeby Administratora RCIM w celu realizacji Jego zadań wynikających z umowy. Do zadań tych należy w szczególności zapewnienie odpowiednich kluczy certyfikacyjnych przez Administratora RCIM dla poprawnego funkcjonowania RCIM i integracji z systemami w Podmiotach Lecznictwa.

Pytanie 81;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

WYMCC.4

Centrum Certyfikacji musi wykonywać kopie bezpieczeństwa on-line.

Prosimy o wyjaśnienie, co Zamawiający rozumie przez wykonywanie kopii zapasowych online, bez zatrzymywania usług CA?

Odpowiedź Zamawiającego:

Kopie bezpieczeństwa powinny być wykonywane w sposób nie wpływający na ciągłość działania urządzeń świadczących usługi CA.

Pytanie 82;

OPZ, 5.7 Centrum Certyfikacji, str. 22

Prosimy o wyjaśnienie, czy usługa CA ma również udostępniać usługę OSCP czy raczej jedynie powinna publikować CRL we wskazanej lokalizacji, jakiej?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający oczekuje wyboru i zastosowania najbardziej bezpieczniejszej formy weryfikacji ważności certyfikatu.

Z up. Zarządu Województwa Podkarpackiego

Lesław Majkut
SEKRETARZ WOJEWÓDZTWA