



DEA.ZP-2910/4/2022

Łódź, dnia 02.03.2022 r.

**Do zainteresowanych
Wykonawców**

Dotyczy: Zapytania ofertowego na świadczenie usługi serwisu systemów informatycznych AMMS i InfoMedica.

Informujemy, że do Zamawiającego wpłynęło następujące zapytanie dotyczące prowadzonego postępowania. W związku z powyższym Zamawiający odpowiada i wyjaśnia.

Pytanie 1

Wykonawca prosi o doprecyzowania maksymalnej liczby godzin miesięcznie:

Proponujemy dopisanie wartości do załącznika nr 1 pozwoli to na oszacowanie wartości oferty. Proporcjonalnie do zakresu:

1. usługi serwisowe systemów informatycznych: AMMS – do 25 godzin w miesiącu
2. usług serwisowe systemu informatycznego: InfoMedica – do 25 godzin w miesiącu

Zamawiający w treści zapytania ofertowego podał posiadaną liczbę licencji oprogramowania, które ma być objęte serwisem. Zamawiający podtrzymuje zawarte w zapytaniu ofertowym zapisy.

Pytanie 2

Z uwagi na brak numeracji ustępów w paragrafie 2 prosimy o uzupełnienie numeracji w zakresie ustępów 1-6, co ułatwi ewentualne powoływanie się na poszczególne postanowienia umowy.

**Zamawiający uzupełnił brakującą numerację w paragrafie 2 projektu umowy.
W załączeniu aktualny wzór projektu umowy.**

Pytanie 3

W par. 6 ust. 4 został określony termin 3 dni, gdy tymczasem Wykonawca wykonuje prace wyłącznie w dni robocze od poniedziałku do piątku, co w niektórych przypadkach może z góry uniemożliwiać dochowanie terminu określonego na 3 dni, prosimy o zmianę na termin 3 dni roboczych rozumianych jako dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Zamawiający dokonał zmiany zapisu paragrafu 6 ust. 4 na zaproponowany powyżej.
W załączeniu aktualny wzór projektu umowy z naniesionymi zmianami.**

adres do korespondencji
Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi
90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141
e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl
ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 4

W par. 7 ust. 1,3a) i b) znajduje się odwołanie do wartości umowy brutto określonej w par. 3 ust.5, tymczasem par. 3 ust. 5 określa wynagrodzenie brutto (wraz z podatkiem VAT) wyliczone na dzień podpisania umowy. W przypadku zmiany stawki podatku VAT w czasie trwania umowy wartość umowy brutto może ulec zmianie, tymczasem kary umowne – zgodnie z obecną treścią ww. postanowień z odwołaniem do par. 3 ust.5 umowy, zawsze naliczane byłyby od wartości umowy brutto z dnia podpisania umowy. Prosimy o doprecyzowanie, ewentualną zmianę w tym zakresie.

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w zapytaniu ofertowym.

Pytanie 5

W par. 7 ust. 1 zawarto odwołanie do przyczyn wypowiedzenia umowy określonych w paragrafie 7 ust. 2 niniejszej umowy, tymczasem w paragrafie 7 ust. 2 nie ma zawartych przyczyn wypowiedzenia – prosimy o zmianę w zakresie tego odwołania lub uzupełnienie postanowienia ust. 1 o przyczyny wypowiedzenia z którym związane mają być kary umowne.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w projekcie umowy.

Pytanie 6

W par. 7 ust. 4 występuje błędne odwołanie do par. 2 ust. 12 umowy, tymczasem ze względu na treść powinno być to odwołanie do par. 2 ust. 13 umowy – prosimy o zmianę.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w projekcie umowy.

Pytanie 7

Z uwagi na pewność umów między podmiotami w obrocie gospodarczym oraz pewność co do treści realizacji zamówienia, Wykonawca zobowiązując się do realizacji umowy określa górną wartość wynagrodzenia i w związku z tym określa i zakłada swoje oczekiwania co do korzyści z wykonania umowy. Treść postanowienia par. 9 ust. 2 w obecnym kształcie poddaje w wątpliwość stałość ustaleń stron co do wysokości wynagrodzenia. W związku z czym prosimy o uzupełnienie par. 9 ust. o zdanie: Wynagrodzenie Wykonawcy określone w niniejszej umowie pozostaje bez zmian.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w projekcie umowy.

adres do korespondencji
Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi
90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141
e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl
ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 8

Zamawiający w punkcie 32 wymaga:

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: 14 dni roboczych. Powyższy zapis jest do spełnienia tylko w przypadku błędów użytkowych wykonawca prosi o zmianę zapisu na :

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: 14 dni roboczych, w przypadku gdy usterka będzie wymagała udostępnienia poprawki przez producenta oprogramowania termin liczony od dnia udostępnienia poprawki przez producenta aplikacji.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w projekcie umowy.

Pytanie 9

Zamawiający w punkcie 33 wymaga:

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: następny dzień roboczy.

Powyższy zapis jest do spełnienia tylko w przypadku błędów użytkowych wykonawca prosi o zmianę zapisu na :

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: następny dzień roboczy, w przypadku gdy usterka będzie wymagała udostępnienia poprawki przez producenta oprogramowania termin liczony od dnia udostępnienia poprawki przez producenta aplikacji.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w projekcie umowy.

Pytanie 10

Zamawiający w punkcie 42 wymaga:

Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości - 3 razy w miesiącu w wymiarze: do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.

Wykonawca proponuje zmianę zapisu dotyczącego maksymalnej ilości godzin na wizytę: Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości - 3 razy w miesiącu w wymiarze: do 6 roboczogodzin na każdorazowy dyżur. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w zapytaniu ofertowym.

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 11

Zapis (w wielu miejscach OPZ): Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne); Zapytanie ofertowe dotyczy konkretnie obsługi serwisowej systemów InfoMedica oraz AMMS. W/w zapisie Zamawiający używa sformułowania bardzo ogólnego, wg którego można wnioskować, że usługi serwisowe mają być świadczone w zakresie całej infrastruktury IT Zamawiającego. Dodatkowo Zamawiający wskazuje na nieokreślone na moment składania oferty potencjalne potrzeby własne, co uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty. W związku z powyższym proszę o wykreślenie zapisu w całości lub konkretne wskazanie jakich składniki systemów InfoMedica oraz AMMS niniejszy zapis dotyczy.

Usługi serwisowe nie dotyczą całej infrastruktury IT Zamawiającego lecz wyłącznie dotyczącej systemów InfoMedica oraz AMMS.

Pytanie 12

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Identyfikacja i analiza błędów systemów oraz przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;

Proszę o potwierdzenie, że identyfikacja i analiza błędów systemu oraz przedstawienie sposobu ich likwidacji dotyczy tylko i wyłącznie systemów InfoMedica oraz AMMS.

Usługi serwisowe nie dotyczą całej infrastruktury IT Zamawiającego lecz wyłącznie systemów InfoMedica oraz AMMS.

Pytanie 13

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Reindeksacja baz danych;

Proszę o informację jakiej częstotliwości reindexacji Zamawiający oczekuje - jednorazowej/cyklicznej? Jeżeli reindexacje mają odbywać się cyklicznie proszę o informację nt. częstotliwości reindexacji w skali okresu trwania umowy. W/w sformułowanie uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia optymalizacji funkcjonowania aplikacji i bazy danych. Zamawiający w związku z powyższym nie wskazuje konkretnej częstotliwości wykonywania reindexacji, gdyż musi zostać ona wykonana zależnie od potrzeb.

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 14

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;

Zamawiający nie określił częstotliwości nt. wykonywania w/w czynności. Brak tej informacji uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

Proszę o doprecyzowanie zapisu.

Zamawiający wymaga okresowego sprawdzenia wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych zgodnie z harmonogramem wykonywania w/w archiwizacji. Zamawiający nie przewiduje weryfikacji utworzonych kopii poprzez odtworzenie przez Wykonawcę np. w dedykowanym środowisku.

Pytanie 15

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Konfiguracja nowych instalacji systemów;

Konfiguracja nowych instalacji systemów powinna odbywać się w ramach odrębnych zleceń/zapytań ofertowych/postępowań. Brak określenia o jakie systemy chodzi oraz ogólne wskazanie dot. Instalacji uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

W związku z powyższym proszę o wykreślenie zapisu w całości lub konkretne wskazanie o jakie nowe systemy chodzi wraz z opisem zakresu ich instalacji.

Zapis dotyczy wsparcia pracowników działu IT Zamawiającego przy konfiguracji oprogramowania podstawowego jak i pomocniczego niezbędnego do funkcjonowania AMMS/Infomedica na stacjach roboczych użytkowników.

Zamawiający dokonuje zmian zapisów w zapytaniu ofertowym.

Pytanie 16

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;

Proszę o potwierdzenie, że dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów dotyczy tylko i wyłącznie systemów InfoMedica oraz AMMS.

Zmiany konfiguracji systemów dotyczą wyłącznie systemów InfoMedica oraz AMMS

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 17

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Organizacyjna i techniczna obsługa błędów,

Proszę o potwierdzenie, że organizacyjna i techniczna obsługa błędów będzie realizowana poprzez serwis typu HelpDesk udostępniony przez Wykonawcę.

Techniczna obsługa błędów będzie realizowana poprzez serwis typu HelpDesk udostępniony przez Wykonawcę. Zamawiający zaznacza także, iż zgodnie z zapisami w zapytaniu „W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail).”

Pytanie 18

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;

Proszę o informację jakie dane mają być analizowane, proszę o przykład prawidłowo wykonanej analizy oraz wskazanie częstotliwości takich analiz. Brak w/w informacji uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

Zamawiający ma na myśli analizowanie wprowadzonych danych do systemu i utrzymanie spójności i poprawności w zakresie komunikacji z NFZ przy rozliczaniu indywidualnych przypadków tzn. Zamawiający wymaga sprawdzenia w takim przypadku jakie dane są w systemie Zamawiającego oraz jaka jest ich jakość wraz z weryfikacją komunikacji z NFZ oraz przedstawienie sposobu rozwiązania problemów z rozliczeniem takiego przypadku.

Pytanie 19

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;

Niniejszy zapis wykracza poza standardową techniczną obsługę serwisową systemu AMMS. W związku z powyższym proszę o uszczegółowienie zakresu wykonywanych prac w zakresie ilości miesięcznych konsultacji oraz czasu ich trwania. Brak w/w informacji uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

Zamawiający ma na myśli analizowanie wprowadzonych danych do systemu i utrzymanie spójności i poprawności w zakresie komunikacji z NFZ przy rozliczaniu indywidualnych przypadków tzn. Zamawiający wymaga sprawdzenia w takim przypadku jakie dane są w systemie Zamawiającego oraz jaka jest ich jakość wraz z weryfikacją komunikacji z NFZ oraz przedstawienie sposobu rozwiązania problemów z rozliczeniem takiego przypadku.

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 20

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu np. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane, raporty statystyczne, raporty dla płatników usług medycznych lub inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego); Użycie sformułowania „inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego” jest niefortunne i nie pozwala merytorycznie odnieść się do przedstawionego wymagania. Proszę o przedstawienie zamkniętej listy zestawień wraz z informacją o danych, które w/w zestawienia mają zawierać. W przypadku braku możliwości spełnienia tego warunku proszę o wykreślenie zapisu w części dot. „innych raportów i zestawień” ze względu na brak możliwości poprawnego skalkulowania ryzyka i określenia warunków cenowych oferty.

Zamawiający użył sformułowania „inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego” mając na myśli pomoc w przygotowaniu za pomocą dostępnych narzędzi systemowych w/w zestawień, których konieczność wykonania może pojawić się w trakcie eksploatacji systemu. Zamawiający oczekuje tworzenia ew. zestawień i raportów tylko z danych zawartych w systemie i za pomocą narzędzi zawartych w systemie.

Pytanie 21

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;

Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający oczekuje modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej tylko i wyłącznie w zakresie wydruków i dokumentacji „definiowalnej” oraz w zakresie funkcjonalnym, dostępnym dla serwisu (bez zaangażowania producenta systemu). Modyfikacja wydruków i dokumentacji wbudowanej w system przez jego producenta w trybie serwisowym jest niemożliwa.

Zamawiający oczekuje modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wyłącznie w zakresie wydruków i dokumentacji „definiowalnej” oraz w zakresie funkcjonalnym, dostępnym dla serwisu (bez zaangażowania producenta systemu).

Pytanie 22

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający oczekuje modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych tylko i wyłącznie w zakresie formularzy „definiowalnych” oraz w zakresie funkcjonalnym, dostępnym dla serwisu (bez zaangażowania producenta systemu). Modyfikacja formularzy elektronicznych wbudowanych w system przez jego producenta w trybie serwisowym jest niemożliwa.

Zamawiający oczekuje modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych wyłącznie w zakresie formularzy „definiowalnych” oraz w zakresie funkcjonalnym, dostępnym dla serwisu (bez zaangażowania producenta systemu).

Pytanie 23

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty np.; Proszę o potwierdzenie, że w/w zapis dotyczy tylko i wyłącznie obszarów konfiguracyjnych oraz nie dotyczy zakresu związanego z manualnym wprowadzaniem danych do systemu.

Zapis dotyczy wyłącznie obszarów konfiguracyjnych oraz nie dotyczy zakresu związanego z manualnym wprowadzaniem danych do systemu.

Pytanie 24

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu; Okres wdrożenia nowych funkcjonalności nie powinien dotyczyć umowy serwisowej. Wdrożenie nowych funkcjonalności powinno być realizowane w ramach odrębnego zlecenia/postępowania. Proszę o wykreślenie w/w zapisu, ponieważ uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty.

Zamawiający wskazał w zapytaniu ilość i rodzaj posiadanych licencji. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji dotyczą wyłącznie nowych funkcjonalności posiadanego już oprogramowania Amms/Infomedica. Nie dotyczy to instalacji i wdrażania nowych modułów (których Zamawiający do tej pory nie posiadał).

Pytanie 25

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;

Proszę o potwierdzenie, że w/w zapis dotyczy tylko i wyłącznie aktualnie istniejących integracji z systemami AMMS/InfoMedica.

Zapis dotyczy aktualnie istniejących integracji z systemami AMMS/InfoMedica.

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 26

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy;

Proszę o informację czy Zamawiający oczekuje konsultacji w obrębie infrastruktury, na której zainstalowane są składniki systemu AMMS (baza danych + maszyna wirtualna z aplikacjami), czy całości infrastruktury teleinformatycznej WSRM służącej do przesyłu i wprowadzania danych (przełączników sieciowych, routerów, komputerów PC, światłowodów i etc.)?

Zamawiający oczekuje konsultacji wyłącznie w obrębie infrastruktury, na której zainstalowane są składniki systemu AMMS/Infomedica.

Pytanie 27

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: 14 dni roboczych.

Błędy w działaniu aplikacji mogą wynikać z winy producenta systemu, np. aktualnie wydana wersja systemu zainstalowana u Zamawiającego zawiera usterki programistyczne. W takiej sytuacji naprawa nie jest możliwa w trybie serwisowym i 14 dniowy czas naprawy może być nie jest możliwy do utrzymania przez Wykonawcę. Proszę o doprecyzowanie, rozszerzenie w/w zapisu o informację, że „czas naprawy 14 dni roboczych” będzie dotyczył tylko w sytuacji, w której naprawa usterki jest możliwa w trybie serwisowym, tj. poprzez zmianę konfiguracji lub modyfikację parametrów systemu.

Zamawiający zmodyfikował zapisy zapytania ofertowego.

Pytanie 28

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: następny dzień roboczy. Błędy w działaniu aplikacji mogą wynikać z winy producenta systemu, np. aktualnie wydana wersja systemu zainstalowana u Zamawiającego zawiera usterki programistyczne. W takiej sytuacji naprawa nie jest możliwa w trybie serwisowym i następny dzień roboczy jako czas naprawy może być nie jest możliwy do utrzymania przez Wykonawcę. Proszę o doprecyzowanie, rozszerzenie w/w zapisu o informację, że „następny dzień roboczy” będzie dotyczył tylko w sytuacji, w której naprawa usterki jest możliwa w trybie serwisowym, tj. poprzez zmianę konfiguracji lub modyfikację parametrów systemu.

Zamawiający zmodyfikował zapisy zapytania ofertowego.

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Pytanie 29

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację (jakiś mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji: 30 dni roboczych. Błędy w działaniu aplikacji mogą wynikać z winy producenta systemu, np. aktualnie wydana wersja systemu zainstalowana u Zamawiającego zawiera usterki programistyczne. W takiej sytuacji naprawa nie jest możliwa w trybie serwisowym i 30 dniowy czas naprawy może być nie jest możliwy do utrzymania przez Wykonawcę. Proszę o doprecyzowanie, rozszerzenie w/w zapisu o informację, że „czas naprawy 30 dni roboczych” będzie dotyczył tylko w sytuacji, w której naprawa usterki jest możliwa w trybie serwisowym, tj. poprzez zmianę konfiguracji lub modyfikację parametrów systemu.

Zamawiający zmodyfikował zapisy zapytania ofertowego.

Pytanie 30

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;

Zamawiający określił wymaganie w bardzo ogólny sposób. Mając na uwadze zakres zapytania można domniemywać, że potencjalnie wsparcie ma dotyczyć pracy w systemie InfoMedica/AMMS. Zamawiający nie określił jednak zakresu wsparcia oraz częstotliwości co uniemożliwia poprawne skalkulowanie ryzyka i określenie warunków cenowych oferty. Mając na uwadze powyższe proszę o wykreślenie tego zapisu.

Przedmiotem zapytania jest serwis systemów AMMS i InfoMedica. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy dotyczy tylko tych systemów.

Pytanie 31

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;

Zamawiający w zapisie dot. konsultacji telefonicznych określił wyłącznie ramy godzinowe dla konsultacji bez wskazywania ich ilości w określonym okresie (miesiąc, kwartał). Mając na uwadze dynamikę zmian w legislacji oraz trybie wprowadzania zmian przepisów poprzez rozporządzenia bez limitowe konsultacje w dowolnych godzinach „od do” uniemożliwiają efektywną pracę konsultantów serwisowych. Mając na uwadze konieczność zapewnienia wysokiej jakości usług proszę o modyfikację wymagania poprzez dodanie zapisu: „Konsultacje telefoniczne będą zamawiane u Wykonawcy poprzez zarejestrowanie takiego faktu na wskazanej przez Wykonawcę witrynie HelpDesk wraz z określeniem przez Zamawiającego zagadnienia, którego konsultacja ma dotyczyć.”

adres do korespondencji

Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi

90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141

e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl

ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP

Zamawiający określił w treści zapytania sposób komunikacji. Dodatkowo w treści zapytania jest zapis „W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail)”.

Pytanie 32

Zapis (w wielu miejscach OPZ):

Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości – 2 razy w miesiącu w wymiarze: do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy. Zamawiający w konkretny sposób w dokumencie OPZ określił warunki świadczenia usług serwisowych, które mają być realizowane w trybie „na bieżąco”. W/w zapis powoduje, że w kalkulacji cenowej oprócz właściwej wyceny związanej z realizacją usług serwisowych, Wykonawca powinien zarezerwować dodatkowy budżet, który będzie przeznaczony na realizację usługi związanej z dyżurami, która pokrywa się w stopniu znaczącym z bieżącymi usługami serwisowymi. Mając na uwadze fakt ograniczenia zbędnego podwyższania wartości oferty cenowej proszę o rezygnację z powyższego zapisu.

Zamawiający podtrzymuje zapisy zapytania. Po podpisaniu umowy z Wykonawcą Zamawiający z Wykonawcą ustalą terminy dyżurów oraz ich zakres merytoryczny.

Załącznikiem do odpowiedzi jest zmieniony projekt umowy wraz z załącznikiem nr 1 do umowy, który jednocześnie stanowi aktualny opis przedmiotu zamówienia.

Zamawiający informuje, że powyższe odpowiedzi udzielona na zadane pytania stają się integralną częścią zapytania ofertowego i będą wiążące przy składaniu ofert i realizacji przedmiotu zamówienia

p.e. Dyrektora
ds. Eksploatacyjno-Administracyjnych
WSPM w Łodzi
mgr Dawid Kowalewski

adres do korespondencji
Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi
90-302 Łódź ul. Sienkiewicza 137/141
e-mail: sekretariat@wsrm.lodz.pl
ePUAP: /wsrmlodz/SkrytkaESP