



Krajowe Centrum  
Monitorowania  
Ratownictwa Medycznego

LPR.ZZP.26.79-23.2019

Warszawa, dnia 20 listopada 2019 roku

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA  
WYKONAWCÓW  
I ZMIANA TREŚCI SIWZ**

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. **„Rozbudowa, świadczenie usług rekonfiguracyjnych i zapewnienie działania Aplikacji Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM)”**. Nr postępowania: **ZP/9/X/2019**.

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe jako Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 3) i ust. 2 i 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) informuje, iż wpłynęły pytania od Wykonawców, na które Zamawiający udziela następujących wyjaśnień oraz wprowadza zmiany w treści SIWZ:

1. § 9 pkt 1. 3) a. SIWZ - W związku z tym, że przedmiotem zamówienia jest rozbudowa, świadczenie usług rekonfiguracyjnych i zapewnienie działania Aplikacji Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM), proponujemy dostosowanie do tego przedmiotu wymaganych referencji poprzez zmianę zapisu: budowę i wdrożenie systemu informatycznego oraz świadczenie usługi utrzymania infrastruktury techniczno-systemowej na rozbudowę systemu informatycznego oraz świadczenie usługi utrzymania infrastruktury techniczno-systemowej czy Zamawiający wyraża zgodę na dokonanie takiej zmiany SIWZ?

*Odp: Zamawiający podtrzymuje zapis SIWZ w przedmiotowym obszarze.*

2. Definicja Awarii – czy Zamawiający zamieni spójnik "i/lub" spójnikiem „lub” ?

*Odp: Zamawiający podtrzymuje zapis SIWZ w przedmiotowym obszarze.*

3. Definicja Awarii Krytycznej – wg Wykonawcy brakuje na końcu wyrazów „do uzyskania” lub „do osiągnięcia”. Czy zamawiający uzupełni definicję?

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe

ul. Księżycowa 5  
01-934 Warszawa  
tel. (22) 22-99-931/932  
fax. (22) 22-99-933

NIP: 522-25-48-391  
KRS: 0000144355  
www.kcmrm.pl  
e-mail: centrala@lpr.com.pl



*Odp: Zamawiający podtrzymuje zapis SIWZ w przedmiotowym obszarze.*

4. Niejasna jest relacja pomiędzy Awarią Niekrytyczną a Zwykłą. Definicja Awarii Niekrytycznej poprzez odesłanie do „pozostałych funkcjonalności” staje się na tyle szeroka, że każde utrudnienie eksploatacji Systemu w zakresie dowolnej funkcjonalności spełnia kryterium Awarii Niekrytycznej. Zapewne intencją Zamawiającego było, by Awaria Niekrytyczna dotyczyła Funkcjonalności Krytycznej dla procesu biznesowego, która w wyniku zastosowania obejścia jest możliwa do osiągnięcia, choć wiązać się może to z utrudnieniem korzystania z niej, ograniczeniami w wygodzie korzystania z Systemu lub koniecznością zastosowania procedur ręcznych. Jeśli tak, czy Zamawiający przeredaguje to postanowienie umowy?

*Odp. Awaria Niekrytyczna - oznacza utrudnienie działania Systemu w środowisku produkcyjnym w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście „utrudnia” oznacza istnienie sposobu jego obejścia, stosując przygotowane przez Wykonawcę procedury, tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu utrzymania co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu Systemu lub wymagać procedur ręcznych. („Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia).*

*Awaria Zwykła - Każda awaria niebędąca Awarią Krytyczną lub Awarię Niekrytyczną.*

5. Pojęcie Funkcjonalności Krytycznej – zdaniem Wykonawcy powinno ono być konsekwentnie używane z wielkiej litery (por definicja Awarii Krytycznej). Definicja jest niezbyt czytelna, przez co możliwe jest dokonywanie różnych jej interpretacji. Czy Zamawiający może w definicji odesłać do konkretnych procesów biznesowych realizowanych w Systemie oraz do funkcjonalności, które posiadają, jego zdaniem, walor Funkcjonalności Krytycznej, podobnie, jak to czyni w § 5 ust. 1 pkt. 1?

*Odp. Zamawiający wprowadzi zmianę i uzupełni w treści pojęcie Funkcjonalności Krytycznej z dużych liter.*

6. W definicji Incydentu Serwisowego oraz w dalszej części umowy pojawia się szereg pojęć niezdefiniowanych - jak usterka, nieprawidłowość w działaniu, uszkodzenie, wada, wada fizyczna, Wada (z wielkiej litery), błąd. Zasadne byłoby ich wyeliminowanie lub zdefiniowanie (jeśli są potrzebne pomimo istnienia pojęcia Awarii). W sytuacji ustalenia wymagań SLA dla procesu usuwania Awarii należy dążyć do tego, by pojęcie to obejmowało wszystkie przypadki nieprawidłowego działania Systemu, odpowiednio skategoryzowane. W przeciwnym razie możliwe będzie wykazywanie, że zaistniała w Systemie nieprawidłowość nie jest Awarią. Czy zamawiający zdefiniuje/usunie ww. pojęcia?

*Odp. Zamawiający wyjaśnia, że pojęcie Wady zostało ujęte w definicjach i brzmi : „Wada – każda nieprawidłowość w funkcjonowaniu Systemu, w tym w szczególności niezgodność z Umową lub OPZ, lub jakiegokolwiek inne nieprawidłowe działanie Systemu, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej*



*nieprawidłowości, w tym także z przyczyn wywołanych przez nieprawidłowe funkcjonowanie Infrastruktury Technicznej i Oprogramowania”.*

7. Jaka relacja zachodzi między Awarią a Wadą, w sytuacji gdy obie polegają na nieprawidłowym działaniu Systemu?

*Odp. Relację pomiędzy wskazanymi pojęciami wyjaśniają definicje tych pojęć, które wskazują na różnice.*

8. Jak Zamawiający definiuje „powszechną dostępność” Oprogramowania Standardowego, zwłaszcza w kontekście oprogramowania dostępnego w sieci dystrybucyjnej partnerów producenta?

*Odp. Zamawiający definiuje „powszechną dostępność” jako oprogramowanie eksploatowane na dzień złożenia oferty, którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci.*

9. Czy wyliczenie obszarów wykorzystywania Oprogramowania Standardowego należy rozumieć jako obowiązek użycia go w tych obszarach czy możliwość, z wyłączeniem innych obszarów? Czy oprogramowanie realizujące inne funkcjonalności może być Oprogramowaniem Standardowym?

*Odp. Zamawiający potwierdza, że oprogramowanie realizujące inne funkcjonalności może być traktowane jako Standardowe o ile spełnia wszelkie wymagania w tym zakresie.*

10. Czy Zamawiający oczekuje udzielenia przez Wykonawcę gwarancji (w znaczeniu nadanym przez przepisy kodeksu cywilnego) również na Oprogramowanie Systemu produkcji podmiotów trzecich, istniejące i eksploatowane przez Zamawiającego w dniu zawarcia umowy? Wykonawca nie będąc producentem tego oprogramowania nie może gwarantować jego bezbłędności etc. Być może chodziło o udzielenie gwarancji na produkty stworzone lub zmodyfikowane w toku realizacji Umowy? Prosimy o wyjaśnienie.

*Odp. Zamawiający wyjaśnia, iż udzielenie gwarancji w tym zakresie dotyczy modyfikacji w toku realizacji umowy a dla Oprogramowania Standardowego obowiązują prawa gwarancyjne producenta.*

11. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zagwarantowania wysokiej dostępności Aplikacji SWD PRM. Czy Zamawiający zapewnia bezbłędność oraz zgodność z dokumentacją oprogramowania eksploatowanego w chwili zawarcia Umowy? Zamawiający powinien zapewnić odpowiednio długi okres przejściowy, w czasie którego nie byłyby naliczane kary za niedotrzymanie SLA, tak, by umożliwić Wykonawcy przeanalizowanie funkcjonowania oprogramowania zastanego oraz ewentualne usunięcie jego usterek.



*Odp. Zamawiający informuje iż wprowadza 3 miesięczny okres przejściowy w którym znacznie modyfikuje kary.*

*Mając na względzie powyższe, Zamawiający dokonuje zmiany IPU poprzez dodanie w § 20 ust. 19 o następującej treści: : Zamawiający zastrzega, że w trakcie trzech pierwszych miesięcy obowiązywania Umowy, kara umowna określona w ust. 2 wynosić będzie 0,005% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust.1 pkt 1) Umowy, kara określona w ust. 7 wynosić będzie 0,001% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust.1 pkt 1) Umowy za każdą minutę niedostępności, kara określona w ust. 8 wynosić będzie 200 zł za każdy dzień zwłoki, kara określona w ust.9 wynosić będzie 50 złotych za każdy dzień zwłoki. Po upływie 3 miesięcznego okresu od dnia zawarcia Umowy, kary umowne określone odpowiednio w ust. 2, ust. 7, ust.8, ust.9 obowiązują w brzmieniu.*

*Dodatkowo wszystkie wady systemu jak również powstałe w wyniku modyfikacji Systemu uprzednio zgłoszone do poprzedniego wykonawcy, które nie zostały przez niego skutecznie naprawione będą kierowane do poprzedniego wykonawcy zaś w razie skierowania ich do nowego wykonawcy - kary umowne w zakresie usuwania tychże wad będą zawieszone (nie będą naliczane).*

12.Czy opracowanie i przetestowanie Modyfikacji Oprogramowania ma odbyć się w czasie przeznaczonym na naprawę Awarii? Jeśli tak - jest to niemożliwe a naliczenie kar za niedotrzymanie parametrów SLA pewne. W przypadku, jeśli naprawa Awarii związana jest z Modyfikacją czas jej wytworzenia i wdrożenia nie powinien być wliczany do czasu usunięcia Awarii Niekrytycznej, a niedostępność funkcjonalności w tym okresie nie powinna być uwzględniana przy obliczaniu czasu niedostępności dla potrzeb rozliczenia SLA. Wykonawca może dołożyć starań, by zastosować w takiej sytuacji obejście, jednak nie można zagwarantować, że zawsze będzie to możliwe. Brak zgody na powyższe będzie motywował wykonawcę do dokonywania napraw w sposób umożliwiający możliwie szybkie ponowne uruchomienie Systemu, co nie zawsze może być podejściem metodologicznie poprawnym.

*Odp. W przypadku Awarii – tak. Jest to możliwe.*

13. Prosimy o potwierdzenie, że gwarancja z § 12 ust. 1 dotyczy Oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę (wynika to faktu, iż czas gwarancji rozpoczyna się z chwilą podpisania protokołu odbioru Oprogramowania).

*Odp. Gwarancja dotyczy oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę bądź modyfikacji dokonanych przez Wykonawcę.*

14. Czy gwarancją ma być objęte Oprogramowanie Standardowe produkcji osób trzecich? Wykonawca podkreśla, że nie ma możliwości skutecznego serwisowania takiego oprogramowania i jedyne, co w praktyce może zapewnić, to wykupienie standardowego serwisu producenta na okres realizacji Umowy. Być może takie podejście byłoby praktyczniejsze, zapewniałoby bowiem Zamawiającemu wsparcie producenta na możliwym do osiągnięcia poziomie.





*Odp. Zgodnie z treścią § 12 ust. 7 umowy dla Oprogramowania Standardowego obowiązują prawa gwarancyjne producenta.*

15. Co Zamawiający ma na myśli pisząc o wymianie wadliwego Oprogramowania na wolne od wad? Czy dotyczy to również Oprogramowania Standardowego (por. § 12 ust. 20) W jaki sposób wymiana takiego oprogramowania miałaby wyglądać - czy chodzi o wymianę na inny produkt niż posiada licencję Zamawiający? Por też § 12 ust. 12 - czy można uznać, że rozwiązywanie problemów z Oprogramowaniem Standardowym „nie mieści się w zakresie świadczonych usług”? Jeśli nie - co w takim razie ma Zamawiający na myśli w omawianym postanowieniu?

*Odp. Zgodnie z definicją wskazaną w umowie przez wadę oprogramowania rozumie się w szczególności: brak w Oprogramowaniu wszystkich wymaganych modułów lub brak wymaganych funkcjonalności, brak zasadniczej bezbłędności wykonywania przez Oprogramowanie jego podstawowych funkcji, brak ergonomiczności pracy, brak zdolności Oprogramowania do pracy w określonym systemie operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, niespełnienie określonej funkcji jaką powinien spełniać zgodnie z Umową. W związku z powyższym, przez usunięcie Wady Oprogramowania należy rozumieć przywrócenie wszystkich funkcjonalności do działania oprogramowania przed wystąpieniem wady a w przypadku braku takiej możliwości wymiany oprogramowania na nowe.*

*Zamawiający potwierdza, że treść § 12 ust. 12 należy rozumieć w kontekście Oprogramowania Standardowego, którego Wykonawca nie jest producentem.*

16. Jaki charakter ma zobowiązanie z § 12 ust. 23? W jakim zakresie Wykonawca ponosi odpowiedzialność za skutki niefunkcjonowania SWD PRM?

*Odp. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za skutki niefunkcjonowania SWD PRM, które powstały z jego winy zgodnie z treścią § 20 umowy.*

17. Pola eksploatacji Oprogramowania Standardowego (§ 14) nie mieszczą się w typowym zakresie licencji udzielanych przez producentów takiego oprogramowania. Np. poza open source żaden producent nie zezwala na rozpowszechnianie oprogramowania przez użytkowników czy też na wprowadzanie zmian do takiego oprogramowania.

*Odp. Zamawiający wskazuje, że treść § 14 ust. 1 dotyczy Wykonawcy, który jest producentem Oprogramowania Standardowego a ust. 2 określa sytuację, kiedy Wykonawca nie jest producentem oprogramowania.*

18. Kary umowne z § 20 ust. 4, 5, 6, 7, 8, 12 są rażąco wygórowane. Prosimy o obniżenie ich do standardów rynkowych, taka bowiem ich wysokość może zniechęcać do złożenia oferty lub prowadzić do odpowiednio wysokiej ceny zamówienia.



*Odp. Zamawiający informuje, iż dokonał zmiany wysokości kar umownych, w związku z powyższym § 20 IPU otrzymuje następujące brzmienie:*

„§ 20

- 1. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie powstałe z jego winy szkody, jak również za szkody powstałe w wyniku działań osób, którymi się posłużył do realizacji przedmiotu Umowy, które poniesie Zamawiający wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy. W przypadku poniesienia przez Zamawiającego szkody przewyższającej wartość zastrzeżonej kary umownej oraz w innych wypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.*
- 2. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu zapewnienia działania Aplikacji SWD PRM, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 1), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 pkt 1), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.*
- 3. W przypadku zwłoki w analizie wstępnego Zlecenia, o której mowa w § 5 ust. 2 pkt 3) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 400 zł (czterysta złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.*
- 4. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy w zakresie Zlecenia, o którym mowa w §5 ust.1 pkt 29) lit. c) i h) w ramach usług rekonfiguracyjnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% wynagrodzenia brutto określonego za dane Zlecenie. Przez nienależyte wykonanie Zlecenia Strony rozumieją w szczególności wykonanie niezgodnie z wymogami określonymi przez Zamawiającego w Zleceniu, z zastrzeżeniem szczegółowych regulacji w dalszych ustępach niniejszego paragrafu.*
- 5. W przypadku nie wykonania danego Zlecenia, o którym mowa w § 5 ust.1 pkt 28) lit. c) i h) przez Wykonawcę, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100% wartości brutto (należnego mu wynagrodzenia z tytułu realizacji) danego Zlecenia, z zastrzeżeniem prawa Zamawiającego do zlecenia zastępczego na koszt Wykonawcy.*
- 6. W przypadku zwłoki w wykonaniu Zlecenia (względem terminu wskazanego w zatwierdzonej przez Zamawiającego analizie Zlecenia) w zakresie usług rekonfiguracyjnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego za dane Zlecenie za każdy dzień zwłoki.*
- 7. W przypadku przekroczenia limitu wynikającego z dopuszczalnego poziomu SLA określonego w § 5 ust. 1 pkt 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,01% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 pkt 1) za każdą rozpoczętą minutę niedostępności (ponad określony limit) Systemu SWD PRM.*



8. *W przypadku przekroczenia czasu usunięcia Awarii Niekrytycznej określonego w § 5 ust. 1 pkt 12), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2000 zł (dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.*
9. *W przypadku przekroczenia czasu usunięcia Awarii Zwykłej określonego w § 5 ust. 1 pkt 13) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł (pięćset złotych) za każdy dzień zwłoki.*
10. *W przypadku zwłoki w dostarczeniu Dokumentacji, o której mowa w § 3 ust. 2 pkt 1) lit a), ust. 2 pkt 3) ust. 3 pkt 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 300zł (trzysta złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.*
11. *Za przekroczenie terminu na usunięcie błędów, Wad lub usterek, o których mowa w § 10 ust. 6 Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 300 zł (trzysta złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.*
12. *W przypadku naruszenia zasad poufności określonych w § 25 ust. 2 Umowy w odniesieniu do kodów źródłowych Systemu – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000 000,00 zł (jeden milion złotych 00/100);*
13. *W przypadku zwłoki w usunięciu Wad stwierdzonych w okresie gwarancji w stosunku do terminu określonego w § 12 ust. 6 Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 400 zł (pięćset złotych 00/100) za każdy dzień zwłoki.*
14. *W przypadku przekroczenia ilości poprawek błędów, o której mowa w ust. 8 pkt 3) **Załącznika nr 9** do Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdą następną poprawkę.*
15. *W przypadku nie dotrzymania terminów, o których mowa w ust. 8 pkt 6) **Załącznika nr 9** do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) za każdy dzień zwłoki.*
16. *W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, w całości lub w części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 Umowy.*
17. *Zamawiający ma prawo do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie w rozumieniu art. 498 i 499 Kodeksu cywilnego, powstałych należności z tytułu kar umownych przewidzianych w niniejszej umowie, z przysługującego mu wynagrodzenia.*
18. *W celu skorzystania z uprawnień do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, Zamawiający wystawi Wykonawcy notę zawierającą szczegółowe naliczenie kar umownych i w dniu wystawienia prześle ją Wykonawcy pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany § 23 ust. 4 pkt 2) lit c) oraz za pośrednictwem operatora*



*pocztowego. Strony ustalają, iż terminem wymagalności należności z tytułu kar umownych wynikających z niniejszej Umowy jest dzień wystawienia przez Zamawiającego noty księgowej obciążającej Wykonawcę z tytułu przedmiotowych kar umownych.*

19. *Zamawiający zastrzega, że w trakcie trzech pierwszych miesięcy obowiązywania Umowy, kara umowna określona w ust. 2 wynosić będzie 0,005% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust.1 pkt 1) Umowy, kara określona w ust. 7 wynosić będzie 0,001% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust.1 pkt 1) Umowy za każdą minutę niedostępności, kara określona w ust. 8 wynosić będzie 200 zł za każdy dzień zwłoki, kara określona w ust.9 wynosić będzie 50 złotych za każdy dzień zwłoki. Po upływie 3 miesięcznego okresu od dnia zawarcia Umowy, kary umowne określone odpowiednio w ust. 2, ust. 7, ust.8, ust.9 obowiązują w brzmieniu pierwotnie im nadanym”.*

*Ponadto Zamawiający dokonuje zmiany wysokości kary umownej określonej w ust.8 Załącznika nr 9 do SIWZ nadając mu następujące brzmienie: „ W przypadku naruszenia postanowień niniejszego oświadczenia w zakresie udostępnienia informacji podmiotom/osobom nieupoważnionym w zakresie przekazanych kodów źródłowych, o których mowa w ust. 1 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1 000 000,00 złotych ( jeden milion złotych 00/100) ”.*

**Zamawiający informuje, że udzielone odpowiedzi na pytania i zmiany treści SIWZ są integralną częścią SIWZ dla przedmiotowego postępowania i są wiążące dla wszystkich Wykonawców.**

*Z poważaniem*

*Z upoważnienia*

**dr n. o zdr. Marcin Podgórski**

Z-ca Dyrektora LPR.  
ds. Ratownictwa Medycznego,  
Organizacji i Planowania

*/dokument podpisany elektronicznie/*