



SAMODZIELNY PUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
MIEJSKI SZPITAL ZESPOLONY

ul. Mirowska 15 42-202 Częstochowa Centrala tel. 370 22 22, fax. 370 27 92
e-mail: sekretariat@zsm.czest.pl http://www.zsm.czest.pl



Częstochowa, 14.12.2022 r.

**Informacja dla Wykonawców
Biorących udział w postępowaniu**

**dot. „Serwis systemu informatycznego szpitala – InfoMedica/AMMS dla potrzeb
Miejskiego Szpitala Zespolonego w Częstochowie**

W związku z otrzymanymi od potencjalnych Wykonawców pytaniami dotyczącymi przedmiotowego postępowania, przekazujemy wyjaśnienia treści opisu przedmiotu zamówienia.

PYTANIE 1

Dotyczy 04-Umowa-projekt.oraz 03-OPZ

Prosimy o potwierdzenie - Czy Zamawiający rozumie, że bieżąca opieka serwisowa ma polegać na usuwaniu Awarii „nie później niż w terminie dwóch kolejnych dni roboczych od dnia otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia. Na potrzeby niniejszej umowy dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-16.00. Otrzymanie zgłoszenia Awarii po godzinie 16.00 danego dnia roboczego, lub w dniu ustawowo wolnym od pracy jest traktowane jak zgłoszenie przyjęte o godzinie 8.00 najbliższego dnia roboczego” natomiast awarie krytyczne „Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia realizacji czynności serwisowych w ciągu 5 godzin”

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się z tym opisem.

PYTANIE 2

Dotyczy 04-Umowa-projekt.oraz 03-OPZ

Prosimy o potwierdzenie - Czy Zamawiający rozumie, że opieka serwisowa 24h/7dni/365 dni dotyczy wsparcia w przypadku awarii krytycznych oprogramowania AMMS (cz. medyczna)?

Odpowiedź: Tak, wsparcie serwisowe 24h/7dni/365 dni dotyczy wsparcia oprogramowania AMMS cz. medyczna

PYTANIE 3

Dotyczy 04-Umowa-projekt.oraz 03-OPZ

Prosimy o potwierdzenie - Czy Zamawiający rozumie, że opieka „Helpdesk telefoniczny dostępny 24/7/365” dotyczy awarii krytycznych oprogramowania AMMS (cz. medyczna) a bieżąca opieka serwisowa oprogramowania InfoMedica/AMMS odbywa się w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-16.00?

Odpowiedź: Tak, wsparcie serwisowe 24h/7dni/365 dni dotyczy wsparcia oprogramowania AMMS cz. Medyczna, bieżące wsparcie serwisowe InfoMedica/AMMS odbywa się w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-16.00

PYTANIE 4

Dotyczy 04-Umowa-projekt.oraz 03-OPZ

W § ust.2 – Zamawiający napisał „Serwis odbywa się poprzez wizyty bezpośrednie w

jednostce Zamawiającego (min. 30 wizyt w ciągu trwania umowy), połączenie zdalne (bez limitu), konsultacje telefoniczne (bez limitu)".

Z naszego doświadczenia wynika, że bezpośrednie wizyty w jednostce Zamawiającego realizowane są w przypadkach gdy prace serwisowe objęte umową nie są możliwe do realizacji poprzez połączenie zdalne lub kontakt telefoniczny. Zaletą połączeń zdalnych lub telefonicznych jest szybkie podjęcie działań naprawczych bądź wyjaśniających w odróżnieniu od wizyt na miejscu w Szpitalu. Jest to 98% interwencji

Dlatego aby ograniczyć koszty oferty prosimy o zmianę ilości wizyt w ciągu trwania umowy na zapis „do 12 wizyt w ciągu trwania umowy” lub „bez limitu wizyt po wcześniejszych ustaleniach stron).

Odpowiedź: Zamawiający zastrzega sobie do 20 wizyt w ciągu trwania umowy.

Z upoważnienia Dyrektora
Zastępcy Dyrektora
ds. Ekonomicznych i Finansowych
Małgorzata Guzik

KIEROWNIK
SEKCJI TELEINFORMATYKI

Artur Makles
Artur Makles