Kraków, dnia 12.02.2021 r.

Nr sprawy: DFP.271.154.2020.AB

**Do wszystkich Wykonawców biorących udział w postępowaniu**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na dostawę odczynników wraz
z dzierżawą urządzeń

Odpowiedzi z dnia 02.02.2021 r. na pytania nr 13, 20, 27, 31 zostają uzupełnione o dodatkowe wyjaśnienia.

**Pytanie 13**

Dotyczy Załącznik nr 1a do specyfikacji, Część 1, Wymagania graniczne w zakresie zagadnień informatycznych pkt 5, 6: Czy Zamawiający wyrazi zgodę, aby świadczenie przez Wykonawcę asysty technicznej integracji i obsługi serwisowej systemu integracji obejmowała tylko następujące części
(a tym samym zastępowała obecnie opisane punkty 5 i 6):

-poniesienie wszelkich kosztów związanych z integracją pomiędzy analizatorami, a LSI Zamawiającego wraz z asystą techniczną do momentu podpisania protokołu potwierdzającego prawidłowe podłączenie linii hematologicznej z LSI;

- konsultacji w zakresie dostarczonego oprogramowania zarządzającego procesem analitycznym (oprogramowanie analizatorów), pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z tym oprogramowaniem i usuwanie błędów, oraz jego ewentualna aktualizacja;

-czas reakcji i naprawy ewentualnych błędów związanych z oprogramowaniem analizatorów zgodnie
z wymogami gwarancji?

Wykonawca zgodnie z wymaganiami gwarancji ma obowiązek opieki technicznej nad zaoferowaną linią hematologiczną, ale nie może odpowiadać za ciągłą asystę techniczną systemu informatycznego Zamawiającego, którego nie jest właścicielem i tym samym za niego nie odpowiada. Tym bardziej nie może spełnić warunków opisanych częściowo w punkcie 5 i w całym punkcie 6. Ewentualne usuwanie usterek związanych z zaoferowanym sprzętem i oprogramowaniem do niego - zgodnie
z wymaganiami gwarancji dają Wykonawcy czas do 24 godzin w dni robocze na przyjazd oraz ewentualną szybszą pomoc zdalną. Gwarancja nie obejmuje opieki serwisowej nad systemem informatycznym Zamawiającego i Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za problemy
z przesyłem danych, o ile nie jest to wynikiem problemów z działaniem zaoferowanego sprzętu, czy oprogramowania do niego. Wykonawca może dodatkowo zabezpieczyć ewentualne problemy
z działaniem oprogramowania zarządzającego procesem analitycznym linii hematologicznej poprzez dostarczenie dodatkowego, zastępczego serwera (odpowiednio skonfigurowanego), którym w razie ewentualnej awarii można szybko zastąpić serwer obecnie obsługujący oprogramowanie zarządzające procesem analitycznym linii hematologicznej.

**Pytanie 20**

Dotyczy Załącznik nr 1a do specyfikacji, Część 2, Wymagania graniczne w zakresie zagadnień informatycznych pkt 5, 6: Czy Zamawiający wyrazi zgodę, aby świadczenie przez Wykonawcę asysty technicznej integracji i obsługi serwisowej systemu integracji obejmowała tylko następujące części
(a tym samym zastępowały obecnie opisane punkty 5 i 6):

- poniesienie wszelkich kosztów związanych z integracją pomiędzy analizatorem, a LSI Zamawiającego wraz z asystą techniczną do momentu podpisania protokołu potwierdzającego prawidłowe podłączenie analizatora hematologicznego z LSI;

- konsultacji w zakresie dostarczonego oprogramowania zarządzającego procesem analitycznym (oprogramowanie analizatora), pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z tym oprogramowaniem i usuwanie błędów, oraz jego ewentualna aktualizacja;

- czas reakcji i naprawy ewentualnych błędów związanych z oprogramowaniem analizatora zgodnie
z wymogami gwarancji?

Wykonawca zgodnie z wymaganiami gwarancji ma obowiązek opieki technicznej nad zaoferowanym analizatorem hematologicznym, ale nie może odpowiadać za ciągła asystę techniczną systemu informatycznego Zamawiającego, którego nie jest właścicielem i tym samym za niego nie odpowiada. Tym bardziej nie może spełnić warunków opisanych częściowo w punkcie 5 i w całym punkcie
6. Ewentualne usuwanie usterek związanych z zaoferowanym sprzętem i oprogramowaniem do niego
- zgodnie z wymaganiami gwarancji dają Wykonawcy czas do 24 godzin w dni robocze na przyjazd oraz ewentualną szybszą pomoc zdalną. Gwarancja nie obejmuje opieki serwisowej nad systemem informatycznym Zamawiającego i Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za problemy
z przesyłem danych, o ile nie jest to wynikiem problemów z działaniem zaoferowanego sprzętu, czy oprogramowania do niego.

**Pytanie 27**

Dotyczy Załącznik nr 1a do specyfikacji, Część 3, Wymagania graniczne w zakresie zagadnień informatycznych pkt 5, 6: Czy Zamawiający wyrazi zgodę, aby świadczenie przez Wykonawcę asysty technicznej integracji i obsługi serwisowej systemu integracji obejmowała tylko następujące części
(a tym samym zastępowały obecnie opisane punkty 5 i 6):

- poniesienie wszelkich kosztów związanych z integracją pomiędzy analizatorem, a LSI Zamawiającego wraz z asystą techniczną do momentu podpisania protokołu potwierdzającego prawidłowe podłączenie analizatora hematologicznego z LSI;

- konsultacji w zakresie dostarczonego oprogramowanie analizatora, pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z tym oprogramowaniem i usuwanie błędów, oraz jego ewentualna aktualizacja;

- czas reakcji i naprawy ewentualnych błędów związanych z oprogramowaniem analizatorów zgodnie z wymogami gwarancji?

Wykonawca zgodnie z wymaganiami gwarancji ma obowiązek opieki technicznej nad zaoferowanym analizatorem hematologicznym, ale nie może odpowiadać za ciągła asystę techniczną systemu informatycznego Zamawiającego, którego nie jest właścicielem i tym samym za niego nie odpowiada. Tym bardziej nie może spełnić warunków opisanych częściowo w punkcie 5 i w całym punkcie
6. Ewentualne usuwanie usterek związanych z zaoferowanym sprzętem i oprogramowaniem do niego
 - zgodnie z wymaganiami gwarancji dają Wykonawcy czas do 24 godzin w dni robocze na przyjazd oraz ewentualną szybszą pomoc zdalną. Gwarancja nie obejmuje opieki serwisowej nad systemem informatycznym Zamawiającego i Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za problemy
z przesyłem danych, o ile nie jest to wynikiem problemów z działaniem zaoferowanego sprzętu, czy oprogramowania do niego.

**Pytanie** **31**

Dotyczy Załącznik nr 1a do specyfikacji, Część 4, Wymagania graniczne w zakresie zagadnień informatycznych pkt 5, 6: Czy Zamawiający wyrazi zgodę, aby świadczenie przez Wykonawcę asysty technicznej integracji i obsługi serwisowej systemu integracji obejmowała tylko następujące części
(a tym samym zastępowały obecnie opisane punkty 5 i 6):

- poniesienie wszelkich kosztów związanych z integracją pomiędzy analizatorem, a LSI Zamawiającego wraz z asystą techniczną do momentu podpisania protokołu potwierdzającego prawidłowe podłączenie analizatora hematologicznego z LSI;

- konsultacji w zakresie dostarczonego oprogramowanie analizatora, pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z tym oprogramowaniem i usuwanie błędów, oraz jego ewentualna aktualizacja;

- czas reakcji i naprawy ewentualnych błędów związanych z oprogramowaniem analizatorów zgodnie z wymogami gwarancji?

Wykonawca zgodnie z wymaganiami gwarancji ma obowiązek opieki technicznej nad zaoferowanym analizatorem hematologicznym, ale nie może odpowiadać za ciągła asystę techniczną systemu informatycznego Zamawiającego, którego nie jest właścicielem i tym samym za niego nie odpowiada. Tym bardziej nie może spełnić warunków opisanych częściowo w punkcie 5 i w całym punkcie
6. Ewentualne usuwanie usterek związanych z zaoferowanym sprzętem i oprogramowaniem do niego
- zgodnie z wymaganiami gwarancji dają Wykonawcy czas do 24 godzin w dni robocze na przyjazd oraz ewentualną szybszą pomoc zdalną. Gwarancja nie obejmuje opieki serwisowej nad systemem informatycznym Zamawiającego i Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za problemy
z przesyłem danych, o ile nie jest to wynikiem problemów z działaniem zaoferowanego sprzętu, czy oprogramowania do niego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że obsługa serwisowa opisana w punkcie 6 Wymagań granicznych
w zakresie zagadnień informatycznych dotyczy wyłącznie oprogramowania analizatorów zaoferowanych w pakiecie nr 1, 2, 3, 4, 5, a nie obejmuje opieki serwisowej nad systemem informatycznym zamawiającego.

Obsługa serwisowa systemu integracji nad systemem informatycznym wykonawcy rozumiana jest jako czynności ograniczające się do usuwania awarii w zakresie analizatorów (oprogramowanie analizatorów) oraz serwera pośredniczącego middleware (serwer fizyczny z UPS lub serwer wirtualny uruchomiony na platformie VMWare Zamawiającego) dostarczonego przez Wykonawcę.

Pkt. 6. Wymagań granicznych w zakresie wymagań informatycznych w części 1, 2, 3, 4, 5 otrzymał następujące brzmienie:

6. Obsługa serwisowa systemu integracji w trybie 24/7 tj. przez 24 godziny na dobę i 365 dni w roku w zakresie: przyjęcia zgłoszenia, wskazania osoby prowadzącej, daty i godziny planowanego usunięcia usterki, zamknięcia zgłoszenia. Możliwość zgłaszania awarii systemu za pośrednictwem systemu HelpDesk Wykonawcy oraz telefonicznie. Czasy reakcji i usunięcia błędu: Reakcja
od momentu zgłoszenia do usunięcia błędu 24h.

Obsługa serwisowa systemu integracji nad systemem informatycznym wykonawcy rozumiana jest jako czynności ograniczające się do usuwania awarii w zakresie analizatorów (oprogramowanie analizatorów) oraz serwera pośredniczącego middleware (serwer fizyczny z UPS lub serwer wirtualny uruchomiony na platformie VMWare Zamawiającego) dostarczonego przez Wykonawcę.

W załączeniu przekazuję arkusz cenowy (załącznik 1a do specyfikacji) uwzględniający wprowadzone zmiany.