

Łódź, dnia 17.11.2025 r.

Nr sprawy: EI.273.5.X.2025

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy: postępowania na dostawę dodatkowych licencji oprogramowania „ServiceDesk Plus Multi-Language Professional” wraz z instalacją oraz wsparciem technicznym

1) Dotyczy: załącznik nr 2 do zapytania ofertowego – Opis Przedmiotu Zamówienia

Pytanie: Czy Zamawiający wyrazi zgodę na usunięcie następujących zapisów:

W części Wsparcie techniczne pkt 1) ust. d):

d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów;

Pytanie: Czy Zamawiający wyrazi zgodę na usunięcie następujących zapisów:

W części Wsparcie techniczne pkt 2) ust. a):

a) usługę przeprowadzenia instruktażu z obsługi Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dostęp do platformy szkoleniowej dla Oprogramowania (ważne przez 12 miesięcy od daty zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą)

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisu. Zamawiający proponuje następujące zmiany w treści:

a) usługę przeprowadzenia instruktażu na żądanie Zamawiającego z obsługi Oprogramowania dla 2 administratorów/serwisantów Zamawiającego

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

1. W części Przedmiot Zamówienia pkt 3:

3. Trzyletni dostęp do wsparcia oraz aktualizacji dla 25 serwisantów oraz 1000 zasobów.

Zmiana na:

3. Trzyletni dostęp do wsparcia oraz aktualizacji dla 25 serwisantów oraz 1000 zasobów w wariantcie wsparcia AMS.

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź

SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00

e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na wprowadzenie zmiany.

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

2. W części Wsparcie techniczne pkt 2) ust. d) i e)

- d) obsługa zgłoszeń typu „How to”,
- e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu

Zmiana na:

- d) obsługa zgłoszeń typu „How to”, w ilości 10 zapytań na każdy rok wsparcia,
- e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, niestandardowych raportów w ilości 3 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia,

Odp.: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę.

2) Dotyczy: załącznik nr 4 do zapytania ofertowego – projekt umowy

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie następujących zapisów:

Par. 9 ust. 1 lit. d):

d) w przypadku niedotrzymania terminów dotyczących obsługi zgłoszeń w wysokości:

- 0,12 % wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Wady/ Incydentu Krytycznego/ Awarii
- 0,1% wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Incydentu / Usterki

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów. Zamawiający proponuje wprowadzić następujące zmiany w treści par. 9 ust. 1 lit. d):

d) w przypadku niedotrzymania terminów dotyczących obsługi zgłoszeń w wysokości:

- 0,06 % wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Wady/ Incydentu Krytycznego/ Awarii
- 0,05 % wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Incydentu / Usterki

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

Par. 7 ust. 1:

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy udzieli Zamawiającemu licencji opisanej Umową. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Oprogramowania w sposób i w celu opisanym w Umowie. Wszystkie oświadczenia Wykonawcy i zapisy Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy.

Zmiana na:

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy dostarczy Zamawiającemu licencji opisanej Umową. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Oprogramowania w sposób i w celu opisanym w Umowie. Wszystkie oświadczenia

Wykonawcy i zapisy Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy.

Odp.: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę.

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

Par. 10 ust. 7, 8 i 9:

7. Czas reakcji na przyjęte zgłoszenie wynosi: **1 dzień roboczy** od momentu przesłania zgłoszenia w dniu robocze. Czas reakcji oznacza termin, w którym Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić zgłoszenie i przystąpić do usuwania Błędów.
8. Przyjęcie zgłoszenia wraz z określeniem daty i godziny przystąpienia do naprawy, zostanie przez Wykonawcę potwierdzone drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy: informatyka@kopernik.lodz.pl.
9. W ramach wsparcia technicznego dla wdrożonego Oprogramowania Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia wszelkich wad i usterek przedmiotu niniejszej umowy, które można zgłaszać Wykonawcy za pośrednictwem systemu zgłoszeń serwisowych - udostępnionemu Zamawiającemu. Wymagany czas reakcji na zgłaszane problemy wynosi maksymalnie:
 - a) W przypadku Wady - Czas naprawy wyniesie do 5 dni roboczych od chwili zgłoszenia Wady,
 - b) W przypadku Incydentu krytycznego/ Awarii – Czas naprawy wyniesie do 2 dni roboczych od chwili zgłoszenia Awarii,
 - c) W przypadku Incydentu/ Usterki – Czas naprawy wyniesie do 3 dni roboczych od chwili zgłoszenia.

Zmiana na:

7. W ramach wariantu „AMS”, Dostawca dołoży wszelkich starań, aby zapewnić jak najszybsze rozwiązanie zgłoszeń oraz podjęcie zgłoszenia w trakcie 1 dnia roboczego.
8. Przyjęcie zgłoszenia, zostanie przez Wykonawcę potwierdzone drogą elektroniczną na adres e-mailowy z którego nastąpiło zgłoszenie lub na adres email osoby zgłaszającej w przypadku zgłoszenia telefonicznego.
9. W ramach wsparcia technicznego dla wdrożonego Oprogramowania Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia wszelkich wad i usterek przedmiotu niniejszej umowy, które można zgłaszać Wykonawcy za pośrednictwem systemu zgłoszeń serwisowych - udostępnionemu Zamawiającemu.

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę w zaproponowanej formie. Zamawiający proponuje następujące zmiany w treści:

7. Czas reakcji na przyjęte zgłoszenie wynosi: **1 dzień roboczy** od momentu przesłania zgłoszenia w dniu robocze. Czas reakcji oznacza termin, w którym Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić zgłoszenie i przystąpić do usuwania Błędów.

8. Przyjęcie zgłoszenia wraz z określeniem daty i godziny przystąpienia do naprawy, zostanie przez Wykonawcę potwierdzone drogą elektroniczną na jeden ze wskazanych adresów e-mail:

- informatyka@kopernik.lodz.pl, lub

- adres e-mail, z którego nastąpiło zgłoszenie lub

- adres e-mail osoby zgłaszającej w przypadku zgłoszenia telefonicznego.

9. W ramach wsparcia technicznego dla wdrożonego Oprogramowania Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia wszelkich wad i usterek przedmiotu niniejszej umowy, które można zgłaszać Wykonawcy za pośrednictwem systemu zgłoszeń serwisowych - udostępnionemu Zamawiającemu. Wymagany czas reakcji na zgłaszane problemy wynosi maksymalnie:

a) W przypadku Wady - Czas naprawy wyniesie do 7 dni roboczych od chwili zgłoszenia Wady,

b) W przypadku Incydentu krytycznego/ Awarii – Czas naprawy wyniesie do 3 dni roboczych od chwili zgłoszenia Awarii,

c) W przypadku Incydentu/ Usterki – Czas naprawy wyniesie do 5 dni roboczych od chwili zgłoszenia

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

Par. 3 ust.1 lit c):

c) Etap III – wsparcie techniczne i aktualizacja dla Oprogramowania na okres 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Etapu II

Zmiana na:

c) Etap III – wsparcie techniczne i dostęp do aktualizacji dla Oprogramowania na okres 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Etapu II.

Odp.: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę.

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na dodanie następujących zapisów:

Par. 1 Definicje

t) „Zapytanie How-To” - zapytanie w ramach pakietu How-To o wbudowaną i udostępnioną przez producenta funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji lub dostarczonego przez dostawcę /Rozszerzenia lub o to, jak daną funkcjonalność zrealizować lub zaimplementować w systemie. Odpowiedź na zapytanie How-to realizowane jest poprzez odesłanie do dokumentacji producenta, jeżeli taka istnieje lub przekazanie informacji przez pracownika dostawcy, jak skonfigurować lub zaimplementować funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji jeśli jest ona przewidziana przez producenta lub Rozszerzenia jeśli jest ono przewidziane przez dostawcę. W przypadku, kiedy informacje udzielane w ramach zapytania How-to nie mieszczą się w funkcjonalnościach przewidzianych przez Producenta lub Rozszerzeniach dostarczonych przez dostawcę, Użytkownik zostanie o tym poinformowany a zgłoszenie zostanie zamknięte bez dalszej realizacji. W określonych

przypadkach, informacja o zapotrzebowaniu na daną funkcjonalność może zostać zgłoszona przez pracownika zespołu wsparcia do Producenta lub dostawcy.

- u) „Raporty niestandardowe” – raporty tworzone w oparciu o zapytania SQL do bazy danych aplikacji ManageEngine niewymagające modyfikacji konfiguracji tej aplikacji lub bazy danych w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu, bazujące na danych bezpośrednio agregowanych przez system i dostępnych w istniejących tabelach bazy danych.

Odp.: Zamawiający wyraża zgodę na dodanie zapisów.

3) **Dotyczy: załącznik nr 8 do projektu umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia**

Pytanie: Czy Zamawiający zgadza się na usunięcie następujących zapisów:

W części Wsparcie techniczne pkt 1) ust. d):

- d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie;

Pytanie: Czy Zamawiający zgadza się na usunięcie następujących zapisów:

W części Wsparcie techniczne pkt 2) ust. f):

- f) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,

Odp.: Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie zapisu.

4) **Dotyczy: załącznik nr 5 do projektu umowy – Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego**

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

Par 3. Ust. 1

1. Usługa Wsparcia technicznego obejmuje:

Zmiana na:

1. Usługa Wsparcia Technicznego świadczona w wariantcie „AMS” obejmuje:

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę.

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę następujących zapisów:

Par. 3 ust. 2

2. Dodatkowe Usługi Wsparcia Technicznego świadczone przez Wykonawcę obejmujące:

Zmiana na:

2. Usługa Wsparcia Technicznego świadczona w wariantcie „AMS SLA” obejmuje dodatkowo:

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę

Jednocześnie Zamawiający informuje, że zmianie ulegają zapisy par. 3 zał. Nr 5 do projektu Umowy – Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego. Par. 3 nabiera brzmienia:

§3. Zakres Usługi Wsparcia Technicznego

1. Usługa Wsparcia Technicznego obejmuje:
 - a. Pomoc techniczną Producenta,
 - b. Dostęp do Upgrade, Update i ServicePack,
 - c. Pomoc techniczną w języku polskim,
 - d. Dostęp do polskiego Portalu pomocy technicznej,
 - e. Dostęp do polskiej bazy wiedzy,
 - f. Telefoniczną pomoc techniczną w języku polskim,
 - g. Mailową pomoc techniczną w języku polskim,
 - h. Zdalną pomoc techniczną w języku polskim,
 - i. Obsługę zgłoszeń How-to w liczbie 10 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia,
 - j. Nielimitowane opracowywanie raportów standardowych,
 - k. Opracowywanie Niestandardowych raportów w ilości 3 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia,
 - l. Zdalne wsparcie w celu rozwiązywania Incydentów z aktualizacją,
 - m. Gwarantowany czas reakcji zgodnie ze specyfikacją,
 - n. Gwarantowany czas rozwiązania zgodnie ze specyfikacją,

Jednocześnie z par. 4 zał. nr 5 do Umowy Zamawiający usuwa zapisy ust. 1, lit e-f oraz ust. 2.

KIEROWNIK
Działu Informatyki

inż. Robert Roźniakowski