

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny
ul. Żołnierska 180
10 – 561 Olsztyn

Do wiadomości
uczestników postępowania

PYTANIA I ODPOWIEDZI

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie do 170 tys. na usługę opieki serwisowej systemu Bosflow – powtórka - postępowanie DZPZ/2651/63/2026

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Olsztynie informuje, iż w postępowaniu do Zamawiającego wpłynęły następujące pytania :

Pytanie 1:

Dotyczy: Załącznika nr 1 Formularz ofertowy

Oświadczam, że: koszty dojazdu i prac serwisowych zostaną wliczone w cenę oferty

Pytanie:

Prosimy o usunięcie z formularza ofertowego zapisu „koszty dojazdu” i doprecyzowanie, że usługa opieki serwisowej ma być świadczona zdalnie lub informację ile wizyt serwisowych na miejscu u Zamawiającego Wykonawca ma wliczyć do oferty. Obecnie brak takiej informacji w dokumentacji postępowania uniemożliwia właściwe skalkulowanie oferty przez Wykonawcę.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż wyraża zgodę na zmianę zapisów w formularzu ofertowym w powyższym zakresie.

Pytanie 2:

Dotyczy: Zaproszenia do złożenia oferty cenowej pkt II Opis przedmiotu zamówienia

Pytanie:

Ponieważ producent systemu Bosflow zmienił standardowe warunki opieki serwisowej - klasyfikację błędów, czasy SLA oraz zakres usług wchodzących w skład aktualizacji i opieki serwisowej - prosimy o informację czy Zamawiający zaakceptuje świadczenie usług aktualizacji i opieki serwisowej na poniższych warunkach:

1. Aktualizacje systemu:

- Prawo do nowych wersji oprogramowania
- Prawo do pakietów aktualizacyjnych zawierających poprawki błędów i usterek oprogramowania
- Prawo do pakietów aktualizacyjnych zawierających nowe funkcjonalności i zmiany oprogramowaniu wynikające z przepisów prawa, nie objęte osobnym licencjonowaniem.
- Dostęp do opisu zmian nowych wersji oprogramowania oraz instrukcji z nowych funkcji oprogramowania wprowadzanych w ramach aktualizacji
- Dostęp do nagrań z webinarów szkoleniowych dotyczących nowych funkcji systemu
- Możliwość uczestniczenia w webinarach szkoleniowych dotyczących nowych funkcji systemu

- Prawo do zgłaszania awarii, błędów i usterek oprogramowania.

Aktualizacje nie obejmują usługi instalowania aktualizacji. Pakiety aktualizacyjne mają być udostępniane przez producenta lub Wykonawcę za pośrednictwem portalu klienta do samodzielnego instalowania przez Zamawiającego. Zamawiający może zlecić każdorazowo usługę instalacji aktualizacji przez Wykonawcę, która zostanie zrealizowana w ramach posiadanych przez Zamawiającego godzin asysty technicznej.

2. Opieka serwisowa

A) ZAPEWNIENIE USTALONEGO SLA I NAPRAWA BŁĘDÓW

Poszczególne Pakiety Opieki Serwisowej zapewniają **ustalony czas naprawy** i usuwania błędów.

Definicje błędów:

- 1) **Błąd krytyczny - Błąd krytyczny:** na czas powyżej 1 godziny:
 - powoduje całkowite zatrzymanie pracy Systemu, lub
 - kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;
- 2) **Błąd zwykły:** każdy inny błąd Systemu niebędący błędem krytycznym
Czas naprawy i usuwania błędów:
 - 1) Błąd krytyczny - 1 dzień roboczy
 - 2) Błąd zwykły – 15 dni roboczych

B) HELPDESK, KTÓRY NIE JEST ZWIĄZANY Z AWARIĄ

Miesięczny **pakiet 11 godzin asysty technicznej** (helpdesk II linia) – zapewniający możliwość korzystania przez wyznaczonych użytkowników po stronie Zamawiającego ze wsparcia przy różnego rodzaju zapytaniach związanych z działaniem i konfiguracją systemu, które nie są związane z naprawą błędów systemu, a także z usług instalacji pakietów aktualizacyjnych

C) PAKIET GODZIN PROGRAMISTYCZNYCH

Kwartalny **pakiet 5 godzin programistycznych** do wykorzystania na usługi rozwojowe systemu obejmujące:

- konsultacje i prace analityczne dotyczące nowych procesów biznesowych, integracji z systemami Zamawiającego lub nowych funkcji systemu
- prace programistyczne dotyczące nowych funkcji systemu, zmian w systemie lub wykonania integracji nieobjętych osobnym licencjonowaniem
- usługi doradczo-analityczne i wsparcia technicznego związane z wykorzystaniem API systemu
- usługi doradcze i wsparcia technicznego związane z przygotowaniem dedykowanych skryptów dla Zamawiającego

D) STAŁE MONITOROWANIE STANU SERWERA SYSTEMU

- zużycia procesora,
- wykorzystania pamięci operacyjnej,
- prędkości transferu danych na interfejsach sieciowych,
- wykorzystania przestrzeni oraz wydajności dysków twardych.

E) MONITOROWANIE STANU SYSTEMU

Monitorowanie stanu bazy danych:

- śledzenie liczby aktywnych połączeń
- monitorowanie czasu transakcji bazy danych
- zbieranie informacji o wykonywanych zapytaniach SQL

Monitorowanie systemu kolejkowego:

- śledzenie liczby aktywnych połączeń

- zbieranie informacji o przepływie wiadomości

Monitorowanie stanu aplikacji:

- monitorowanie wykonywanej liczby żądań na sekundę
- monitorowanie średniego czasu odpowiedzi aplikacji
- szczegółowe statystyki czasu wykonania dla różnych operacji biznesowych Systemu
- monitorowanie liczby aktywnych sesji
- statystyki wykorzystania procesora przez komponenty składowe aplikacji
- statystyki wykorzystania pamięci przez komponenty składowe aplikacji

F) ANALIZA PRZYCZYŃ PRZEKROCZENIA MONITOROWANYCH PARAMETRÓW

Definiowanie alertów i automatycznych zgłoszeń awarii do Wykonawcy w momencie, gdy monitorowane parametry przekraczają wyznaczone progi

Informowanie Zamawiającego o nieprawidłowościach leżących po stronie infrastruktury Zamawiającego wykrytych w ramach bieżącego monitoringu wraz z niezbędnymi zaleceniami lub usuwanie nieprawidłowości wykrytych przez monitoring.

G) OPTYMALIZACJA WYDAJNOŚCI SYSTEMU

Realizacja prac optymalizacyjnych dotyczących wydajności Systemu w oparciu o dane dostarczone przez monitoring w przypadku zauważenia spowolnienia działania systemu (np. zwiększenie średniego czasu odpowiedzi aplikacji).

H) CYKLICZNE RAPORTY OBRAZUJĄCE STAN SYSTEMU - przesyłanie na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej raportów w formie zrzutów ekranu, prezentujących aktualny stan Systemu w narzędziu do monitorowania. Raporty będą przesyłane co najmniej raz dziennie, o godzinie wskazanej przez Zamawiającego.

I) DOSTĘP DO PANELU DO MONITOROWANIA SYSTEMU - udostępnienie przez Wykonawcę dedykowanej dla Zamawiającego instancji panelu do monitorowania, utrzymywanej w infrastrukturze Wykonawcy. Wykonawca przekaże Zamawiającemu adres sieciowy (URL), za pośrednictwem którego Zamawiający uzyska dostęp do panelu narzędzia z wykorzystaniem standardowej przeglądarki internetowej

J) AUDYT WYKORZYSTANIA SYSTEMU - wykonywany u Zamawiającego raz w ciągu obowiązywania umowy, polegający na weryfikacji sposobu korzystania z Systemu przez Zamawiającego. Na bazie przeprowadzonego audytu Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od zakończenia audytu prześle w formie elektronicznej rekomendacje i zalecenia dotyczące prawidłowego i optymalnego funkcjonowania Systemu u Zamawiającego oraz dodatkowo propozycje rekomendowanych kierunków rozwoju Systemu. Audyt będzie realizowany w terminie uzgodnionym przez Strony.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż akceptuje świadczenie usługi opieki serwisowej na standardowych warunkach producenta systemu Bosflow.

Pytanie 3

Dotyczy: Zaproszenia do złożenia oferty cenowej

III. Termin wykonania zamówienia:

- 12 miesięcy od dnia 22.05.2026 r.

Pytanie:

Wnosimy o weryfikację terminu rozpoczęcia obowiązywania umowy. Z wiedzy Wykonawcy wynika, że Zamawiający ma zawartą aktualną umowę utrzymaniową do 22.05.2026 r. włącznie, zatem kolejna powinna obowiązywać od 23.05.2026.

Odpowiedź: Zamawiający doprecyzowuje datę rozpoczęcia umowy na 23.05.2026 r.

Załączniki:

Formularz ofertowy zmodyfikowany – zał. nr 1 do Zaproszenia

Dyrektor WSS w Olsztynie
Irena Kierzkowska