



PCZ/II-ZP/06/2019

Żnin, dn. 26.03.2019r.

WYJAŚNIENIA I ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy: przetargu nieograniczonego na Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim zintegrowanego systemu informatycznego Eskulap dla Pałuckiego Centrum Zdrowia Sp. z o. o. w Żninie. Nr sprawy: PCZ/II-ZP/06/2019.

Zamawiający - Pałuckie Centrum Zdrowia Sp. z o. o. w Żninie, zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 1986) przekazuje Wykonawcom treść zapytań wraz z wyjaśnieniami i odpowiedziami dotyczącymi w/w postępowania o zamówienie publiczne:

Pytanie nr 1 SIWZ, Rozdział XIII, pkt 1, umowa par. 3 pkt. 1, załącznik nr 2 do umowy tabela - zasady świadczenia usług.

Prosimy o potwierdzenie, że świadczenie usług serwisowych będą świadczone w ramach pakietu określonego przez Zamawiającego tj. 300 roboczogodzin serwisowych a w przypadku wykorzystania limitu godzinowego, przed upływem 48 miesięcy obowiązywania umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej:

a) wygasa, bądź b) będzie świadczona i fakturowana wg aktualnych stawek Wykonawcy.

ODPOWIEDŹ: W przypadku wykorzystania limitu godzinowego, przed upływem 48 miesięcy obowiązywania umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej wygasa.

Pytanie nr 2 Umowa par. 2 pkt. 24

Prosimy o potwierdzenie, że dostosowanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.

ODPOWIEDŹ: TAK, Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 3 Umowa, par. 3 pkt. 7

Prosimy o dopuszczenie, aby prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.

ODPOWIEDŹ: TAK, Zamawiający dopuszcza.

Pytanie nr 4 Umowa par. 7 pkt. 5-7

Prawo udzielenia licencji na podmioty trzecie i udzielania sublicencji jest prawem właściciela praw majątkowych – uprawnienie licencyjne na tym polu eksploatacji jest podstawą prowadzonej działalności gospodarczej. Czy intencją Zamawiającego był zakup praw majątkowych na polu udzielania dalszych sublicencji i przenoszenia jej na osoby trzecie bez wskazania jakiego podmiotu może to dotyczyć czy też nabycie jednostkowej licencji uprawniającej jedynie do korzystania z Uaktualnień Aplikacji oprogramowania na infrastrukturze informatycznej Zamawiającego?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający potwierdza, że powyższe punkty dotyczą wyłącznie uprawnienia do korzystania z Uaktualnień Aplikacji oprogramowania.

Pytanie nr 5 Umowa par. 13 pkt. 1

Prosimy o modyfikacje zapisów na:

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:
 - a) w wysokości 1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach;
 - b) w wysokości 1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach;



- c) w wysokości 10% wartości umowy brutto określonej w § 5 ust. 3 Umowy w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
- d) w wysokości 4% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami, wynikającymi z przeprowadzonych Update i Upgrade zdefiniowanych odpowiednio w § 2 pkt 25 i 26 Umowy. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy;
- e) w wysokości 4% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami powstałymi w wyniku czynności wykonywanych przez pracowników Serwisu bądź pracowników Zamawiającego w wyniku błędnie zainstalowanej aktualizacji- pod warunkiem zaewidencjonowania tego faktu w narzędziu HD. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy.

ODPOWIEDŹ: Zamawiający modyfikuje zapisy Wzoru umowy w § 13 pkt. 1, następująco:

„§ 13 [KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:
 - a) w wysokości 1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach;
 - b) w wysokości 2% 1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach;
 - c) w wysokości 10% wartości umowy brutto określonej w § 5 ust. 3 Umowy w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
 - d) w wysokości 4% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami, wynikającymi z przeprowadzonych Update i Upgrade zdefiniowanych odpowiednio w § 2 pkt 25 i 26 Umowy. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy;
 - e) w wysokości 4% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami powstałymi w wyniku czynności wykonywanych przez pracowników Serwisu bądź pracowników Zamawiającego w wyniku ~~nie udzielonych instrukcji przez Wykonawcę~~ błędnie zainstalowanej aktualizacji – pod warunkiem zaewidencjonowania tego faktu w narzędziu HD. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy.”

Pytanie nr 6 Załącznik nr 2 do umowy

Prosimy o zmianę systemu Help Desk na narzędzie Help Desk. Platforma do komunikacji pomiędzy stronami nie wyczerpuje znamion definicji systemu informatycznego.

ODPOWIEDŹ: Zamawiający wyraża zgodę na powyższą zmianę. W treści Załącznika nr 2 do umowy pojęcie „system Help Desk” zostaje zmienione na pojęcie „narzędzie Help Desk” następująco:

„Załącznik Nr 2 do umowy

Specyfikacja usług serwisowych i usług nadzoru autorskiego (konserwacji) oraz szczegółowe zasady ich realizacji – w zakresie Zintegrowanego systemu obejmującego oprogramowanie medyczne ESKULAP

1. Serwis w systemie narzędziu „Help Desk”, tzn. ze ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w systemie narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w systemie narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie narzędziu „HD”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/ edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 7.00-15.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze.



4. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na zgłoszenie serwisowe: max. 4 godziny od momentu zaewidencjonowania w systemie narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie max. 4 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Użytkownik Zamawiającego będzie miał możliwość zaewidencjonować w systemie narzędziu HD następujące zgłoszenia serwisowe:
- 1) **błąd aplikacji** - oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Szczególnym rodzajem Błędu Aplikacji jest Awaria (zdefiniowana poniżej).
 - 2) **awaria** - oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych. Awaria, która uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania w zakresie jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji).
 - 3) **konsultacja** - usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na bieżącym udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
 - 4) **nadzór autorski (zwany również konserwacją)** - usługa zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego oprogramowania, jak również dostosowanie oprogramowania do zmian będących efektem nowelizacji obowiązujących aktów normatywnych lub propozycji Zamawiającego albo Wykonawcy, jeżeli te zmiany dotyczą procesów nie wykraczających poza zakres funkcjonalny Aplikacji.
 - 5) **serwis Motoru Bazy Danych** - usługa zapewniająca Zamawiającemu usuwanie awarii oraz świadczenie usługi zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych.
 - 6) **zapytanie handlowe** - szczególnego rodzaju zgłoszenia serwisowego, którego ewidencja w HD, służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, jego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
 - 7) **nowa funkcjonalność** – usługa dająca możliwość wyodrębnienia i rejestracji sugestii i propozycji rozwojowych użytkowników, pod warunkiem, że nie są one sprzeczne z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji
 - 8) **nadzór eksploatacyjny** - usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:
 - konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
 - instalowanie Uaktualnień,
 - szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
 - rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
 - tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego,
 - tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących wydruków,
 - pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,
 - pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny),
 - dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
 - doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego.
6. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:

Awaria
Błąd aplikacji
Konsultacje
Nadzór autorski (konserwacja)
Serwis motoru bazy danych
Zapytanie Handlowe
Nowa Funkcjonalność
Nadzoru Eksploatacyjny

Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

Zasady realizacji usług serwisowych i nadzoru autorskiego (konserwacji)

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Błąd aplikacji	czas usunięcia – max. 7 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji.
2	Awaria	czas usunięcia – ... h (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)	Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. (max. 4 h)
3	Konsultacja	czas wykonania max. 10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. Konsultacje będą dotyczyły w szczególności dokumentacji medycznej, zleceń medycznych, rozliczeń z płatnikami i FK.
4	Nadzór autorski (konserwacja)	czas realizacji pojedynczej zmiany max. 5 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu. Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych. Uwaga! w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w systemie narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
5	Serwis motoru bazy danych	czas wykonania max. 10 dni roboczych	Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu
6	Nadzór eksploatacyjny	limit do 400 godzin	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.

Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:

1. Błąd aplikacji

- Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:00 do 15:00.
- Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji i wykonania



przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.

- 3) Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 4) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji”..

2. Awaria

- 1) Czas usunięcia awarii - godzin (*zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy*) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 2) Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii

3. Konsultacja

- 1) Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
 - a) wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
 - b) wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie narzędziu HD.
 - c) udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
- 2) Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane.

4. Nadzór autorski (konserwacja)

- 1) W ramach usługi Nadzoru Autorskiego (konserwacji) świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
 - a) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
 - b) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:
 - c) dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
 - d) wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
- 2) Warunki realizowania usługi:
 - a) Wszelkie zmiany w oprogramowaniu , o których mowa w pkt 4.1 ppkt 2, powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie zmian opisanych w pkt 4.1 ppkt 2.
 - b) Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 4.1, Wykonawca udostępni Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania Impuls EVO - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
 - c) Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1, powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności. Udostępnienie nastąpi poprzez HD.

- d) Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

5. Zasady serwisu motoru bazy danych

- 1) Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:00 do 15:00
- 2) Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:
 - kompilacja obiektów bazy danych,
 - przeliczanie statystyk bazy danych,
 - dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
 - rekonfiguracja parametrów bazy danych,
 - identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.
- 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi

6. Nadzór Eksploatacyjny

- 1) Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:
 - a) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
 - b) połączenia zdalne.
- 2) Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego.
- 3) Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
- 4) W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu. Dojazd do siedziby Zamawiającego nie zostaje wliczony w godziny pracy Serwisu przeznaczone na Nadzór Eksploatacyjny.
- 5) Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego (7:00-15:00), po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.
- 6) Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu na piśmie/pocztą elektroniczną /w portalu serwisowym do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Nadzór Eksploatacyjny tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu Rozliczenia czasu trwania usługi.
- 7) Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończonych zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół b będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
- 8) Nadzór Eksploatacyjny wykorzystany zostanie przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.”

ZASTĘPCA DYREKTORA
ds. ekonomiczno-administracyjnych

Ewa Galas-Gasior

Zamawiający żąda potwierdzenia faktu otrzymania niniejszej informacji, na adres e-mail zamowienia@szpitalznin.pl W przypadku braku potwierdzenia otrzymania wiadomości przez Wykonawcę, Zamawiający domniema, iż powyższa wiadomość wysłana przez Zamawiającego na adres e-mail Wykonawcy została doręczona w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.

