



Zielona Góra 30.11.2023 r.

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie podstawowym zg. z art. 275 pkt. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 z późn. zm.), którego przedmiotem zamówienia są **Zakup systemu kolejkowego dla poradni przyszpitalnych** - nr sprawy: TI.262.3.2023.

ZAWIADOMIENIE O UDZIELENIU WYJAŚNIENÍ TREŚCI SWZ

Zamawiający Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze sp. z o. o. niniejszym informuje, iż na podstawie art. 284 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych w postępowaniu o udzielenie zamówienia wpłynęły pytania. Zgodnie z art. 284 ust. 6 ustawy Zamawiający udostępnia treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie nr 1

Zgodnie z pkt. 3.4. SWZ zamawiający wskazał, że w zakresie zdolności technicznej i zawodowej uzna za warunek spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże się, że:

„W ciągu ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie wykonał należycie co najmniej jedną dostawę systemu kolejkowego, której wartość wynosiła co najmniej 180 000,00 zł brutto, z uwzględnieniem wykonania integracji systemu kolejkowego z systemem AMMS firmy Asseco Poland S.A.”.

Tak postawiony warunek jest ewidentnym naruszeniem art.16 oraz art.99 ust.1 i 4 ustawy Pzp. Ogranicza on konkurencję oraz wskazuje ewidentnie na dwie konkretne firmy, które mają wyłączne prawo do integrowania się z systemem firmy Asseco Poland S.A. Zgodnie z art. 99 ust. 4 ustawy Pzp nakłada na Zamawiającego konieczność eliminacji z opisu przedmiotu zamówienia wszelkich sformułowań, które mogłyby wskazywać na konkretnego wykonawcę bądź też które eliminowałyby konkretnych wykonawców, uniemożliwiając im złożenie oferty lub powodowałyby sytuację, w której jeden z zainteresowanych wykonawców byłby bardziej uprzywilejowany od pozostałych. Zwracamy jednocześnie uwagę, że z uwagi na sytuację epidemiczną w kraju w roku 2021 i częściowo w roku 2022 praktycznie żadne prace wdrożeniowe w szpitalach nie były prowadzone. W związku z powyższym wnosimy o zmianę ww. wymagania na:

„W ciągu ostatnich pięciu lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie wykonał należycie co najmniej jedną dostawę systemu kolejkowego, której wartość wynosiła co najmniej 180 000,00 zł brutto, z uwzględnieniem wykonania integracji systemu kolejkowego z HIS”.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian. Zamawiający posiada system HIS firmy Asseco Poland S.A.

Pytanie nr 2

Zgodnie z zapisami SWZ Zamawiający wyznaczył termin składania ofert na 04.12.2023 r. do godz. 9:00. Jednocześnie wskazano, że termin realizacji zamówienia to 20.12.2023 r.

Zwracamy uwagę, że termin ten nie tylko ze względów technicznych ale również proceduralnych jest niemożliwy do utrzymania. Przygotowanie sprzętu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego wymaga co najmniej 3-4 tygodni, pomijając aspekt integracji z HIS'em. Przecież samo zawarcie umowy będzie mogło nastąpić w terminie nie wcześniejszym niż 10 dni od daty wyboru najkorzystniejszej oferty. Biorąc pod uwagę powyższe argumenty wnosimy o wydłużenie terminu realizacji zamówienia do dnia 31.01.2024 r.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie nr 3

Zgodnie z zapisami zawartymi w OPZ Zamawiający wskazał, że „*zaproponowany system musi być kompatybilny z systemem kolejkowym aktualnie pracującym Zamawiającego (QCloud)*”. Wnosimy o wykreślenie powyższego zapisu lub dokładne określenie zakresu kompatybilności oraz w jaki sposób będzie następowała komunikacja z nowym systemem oraz czy Wykonawcy zostaną udostępnione kody źródłowe? Jeżeli nie to zwracamy uwagę, że powyższy zapis w takiej formie wskazuje jednego wykonawcę - właściciela systemu, którym dysponuje Zamawiający.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian. System QCloud komunikuje się przy wykorzystaniu protokołu REST API i odpowiedziami w standardzie JSON. Dostarczany system musi pozwalać na zarządzanie oraz konfigurację istniejącego u Zamawiającego systemu QCloud.

Pytanie nr 4

Prosimy o informacje czy Zamawiający zapewnia dostęp do swojej bramki SMS wraz z opisem API czy też w gestii Wykonawcy należy zapewnienie takowej. W przypadku wymogu dostarczenia bramki przez Wykonawcę prosimy o podanie miesięcznej ilości SMS'ów jakie Zamawiający zakłada wysyłać. Każda kolejna wiadomość byłaby dodatkowo płatna przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający nie zapewnia dostępu do bramki sms, również Wykonawca nie jest zobowiązany do dostarczenia bramki w ramach postępowania. Dostarczany system musi mieć możliwość wykorzystania bramki sms w przyszłości.

Pytanie nr 5

W punkcie 1aa Zamawiający stawia wymóg posiadania przez system modułu rezerwacji wraz z "pluginem" dla stron internetowych w celu samodzielnego umawiania wizyt przez pacjentów (tyczy się to również punktu 4 - moduł kalendarza). Wnosimy o wykreślenie tego punktu ze względu na wymaganą integrację z systemem AMMS firmy Asseco z którego to będą pobierane informacje o planowanych wizytach. Jeśli system kolejkowy miałby dokonywać samodzielnie rezerwacji w przeciwieństwie do pobierania informacji o takowych z kalendarza wizyt systemu HiS to musiałby mieć prawo modyfikacji danych w bazie danych systemu HiS, co jest niemożliwe ze względu na bezpieczeństwo przechowywanych tam danych Pacjentów.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian. Zamawiający zakłada możliwość wykorzystania systemu kolejkowego w pojedynczych lokalizacjach również bez integracji z HIS.

Pytanie nr 6

Punkt 6 "Tablica lekarzy" opisuje kompetencje jakie posiada system HiS. Wprowadzenie takowych rozwiązań do systemu kolejkowego powodowałoby dublowanie się funkcjonalności. Wnosimy o wykreślenie tego punktu.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian. Zamawiający zakłada możliwość wykorzystania systemu kolejkowego w pojedynczych lokalizacjach również bez integracji z HIS.

Pytanie nr 7

Czy Zamawiający dopuszcza wykonania obudowy z włókna szklanego lakierowanego farbami poliuretanowymi satynowymi. Materiał zapewnia taką samą twardość co stal przy jednoczesnym wzroście estetyki, odporności na warunki atmosferyczne (odporność na blaknięcie i odbarwienia) przy mniejszej wadze.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie nr 8

Wnosimy o zmianę w punkcie 10 dotyczącym gwarancji zapisu o czasie reakcji i czasie usunięcia usterki na godziny robocze. Obecny zapis może spowodować, że niemożliwym będzie reakcja na zgłoszenie ze względu

na poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu problemu w godzinach nieroboczych jak weekendy i święta. Natomiast charakter pracy placówki nie uwzględnia pracy w weekendy i święta, więc nie ma uzasadnienia do wymogu tak szybkiej naprawy ewentualnego problemu.

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie nr 9

Cyt. OPZ: *"Zaproponowany system musi być kompatybilny z systemem kolejkowym aktualnie pracującym u Zamawiającego (QCloud)."*

Pytanie Wykonawcy:

Wykonawca wnosi o możliwość dopuszczenia wymiany istniejącego systemu i dostawy nowego software i hardware systemu kolejkowego innego producenta w ramach niniejszego postępowania. Zakładając, że Zamawiający dba o konkurencyjność, a sama wymiana dotychczas używanych urządzeń spowoduje wzrost konkurencyjności i przyniesie wymierne korzyści Zamawiającemu Wykonawca wnioskuje o udostępnienie ilości urządzeń już zainstalowanego i eksploatowanego systemu QCloud celem możliwości uwzględnienia w kosztorysie.

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza wymianę urządzeń (wraz z konfiguracją i szkoleniami personelu) istniejącego u Zamawiającego systemu QCloud (biletomat oraz 4 wyświetlacze główne).

Pytanie nr 10

Cyt. OPZ: *"Projektowany system kolejkowy składa się z:*

- serwera zarządzającego"

Pytanie Wykonawcy:

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość udostępnienia serwera serweru wirtualnego?

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian. Dostawa serwera leży po stronie Wykonawcy.

Pytanie nr 11

Cyt. OPZ: *„t) system powinien posiadać otwarte API wraz z dokumentacją techniczną w języku polskim do integracji z zewnętrznymi systemami, przede wszystkim systemem HIS i dostępowym”*

Pytanie Wykonawcy:

Czy poprzez powyższy zapis można rozumieć, że dokumentacja techniczna ma stanowić podmiotowy środek dowodowy do postępowania świadczący o realizacji podobnych integracji przez potencjalnego Wykonawcę w przeszłości i zdolności realizacji zadania z powodzeniem.

Wnosimy o uwzględnienie wymaganych w postępowaniu dokumentów technicznych do integracji z zewnętrznymi systemami HIS oferowanych systemów kolejkowych jako materiał dowodowy świadczący o możliwości realizacji zadania przez potencjalnego Wykonawcę.

Odpowiedź: Nie, Zamawiający nie wymaga dostarczenia dokumentacji technicznej na etapie postępowania.

Pytanie nr 12

OPZ określa zasady integracji z systemem medycznym AMMS firmy Asseco. W naszej opinii aktualne zapisy w OPZ są niejasne i dają pole do nadinterpretacji. Ostatecznie firma Asseco może mieć wątpliwości przy wycenie integracji i w ogóle podważyć możliwość jej wykonania w opisanym kształcie. Załączamy proponowany scenariusz, który jest sprawdzony i zaimplementowany w innych szpitalach, w których działa system AMMS od firmy Asseco.

Wnosimy o bezwzględne zastąpienie dotychczasowych opisów dotyczących integracji z systemem AMMS i uwzględnienie poniższych scenariuszy:

„Opis procesów

2.1. Obsługa pacjenta w rejestracji - telefoniczna rezerwacja terminu wizyty lub badania

Poniższy opis dotyczy kolejnych kroków (realizowanych z wykorzystaniem integracji) procesu rezerwacji terminu wizyty lub badania w Rejestracji przy założeniu kontaktu telefonicznego.

Krok	System	Scenariusz
1		Pacjent dzwoni w celu rezerwacji terminu badania
2	AMMS	Operator wyszukuje dogodny termin realizacji badania
3	AMMS	Operator wybiera z listy pacjentów pacjenta i rezerwuje termin wizyty, a w przypadku braku wprowadza dane pacjenta.
4	System kolejkowy	W momencie pojawienie się pacjenta w jednostce w dniu wizyty, pacjentowi na podstawie wpisanego peselu wydawany jest numer kolejkowy w automacie biletowym.

2.2. Obsługa pacjenta pierwszorazowego w rejestracji – osobiste umówienie wizyty, pacjent będzie obsługiwany poprzez lekarza w dniu rejestracji

Na podstawie poniższego opisu pacjent pierwszorazowy zostanie przydzielony do konkretnego gabinetu w dniu rejestracji. Oczekuje on na wezwanie przez lekarza i badanie.

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent przychodzi do placówki medycznej. W automacie biletowym wybiera przycisk „pierwsza wizyta-nowy pacjent”, po czym dostaje bilet do stanowiska Rejestracji. System wydaje bilet.
2	System kolejkowy	Obsługa Rejestracji przywołuje pacjenta. W przypadku wydania biletu na wyświetlaczu pojawia się numer wzywanej osoby.
3	AMMS	Pacjent podchodzi do stanowiska Rejestracji w celu rezerwacji terminu badania/wizyty lekarskiej. Obsługa Rejestracji wprowadza pacjenta do systemu AMMS i przydziela mu termin wizyty z pominięciem terminarza.
4	System kolejkowy	Pacjent podchodzi do automatu biletowego i wciska przycisk „umówiona wizyta”. System kolejkowy na podstawie udostępnionych przez AMMS danych nadaje numer do odpowiedniego gabinetu i wydaje bilet. Opcjonalnie obsługa nie musi wydawać nowego numeru Pacjentowi - zachowywany jest ten sam numer, który kolejkował do Rejestracji. (Obsługa musi wprowadzić ten numer do kolejki do gabinetu)

2.3. Obsługa pacjenta pierwszorazowego w rejestracji – osobiste umówienie wizyty, pacjent będzie obsługiwany poprzez lekarza w przyszłości

Na podstawie poniższego opisu pacjent zostanie umówiony do gabinetu.

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent przychodzi do placówki medycznej. W automacie biletowym wybiera przycisk „pierwsza wizyta-nowy pacjent”, po czym dostaje bilet do stanowiska Rejestracji lub bez wydania biletu po otrzymaniu informacji w biletomacie podchodzi do stanowiska rejestracji.
2	System kolejkowy	Obsługa Rejestracji przywołuje pacjenta. W przypadku wydania biletu na wyświetlaczu pojawia się numer wzywanej osoby.
3	AMMS	Pacjent podchodzi do stanowiska Rejestracji w celu rezerwacji terminu badania/wizyty lekarskiej. Obsługa Rejestracji wprowadza pacjenta do systemu AMMS i przydziela mu termin wizyty z terminarza.

2.4. Obsługa pacjenta umówionego - potwierdzenie obecności pacjenta w automacie biletowym - skierowanie do gabinetu

Poniższy opis dotyczy potwierdzenie przybycie pacjenta do placówki i przydzielenie do konkretnego gabinetu na podstawie wcześniej umówionego terminu. Opisana sytuacja nie wymaga obsługi Pacjenta w Rejestracji, Pacjent kierowany jest bezpośrednio do gabinetu

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent przychodzi do placówki medycznej. Pacjent potwierdza swoją obecność w kiosku systemu kolejowego podając nr PESEL w celu wydrukowania numeru kolejkowego. System wydaje Pacjentowi bilet. Który gabinet dowie się z tablicy. Numer jest na bilecie.
2	System kolejkowy	System weryfikuje poprawność logującego oraz listę jego wizyt.
4	System kolejkowy	System kolejkowy na podstawie wprowadzonego pesela oraz wybranej wizyty, wywołuje funkcję udostępnioną przez AMMS, która dla wybranej wizyty potwierdzi przybycie pacjenta do jednostki. Informacja będzie widoczna na liście pacjentów obsługiwanych w module Gabinet systemu AMMS. Po wybraniu pacjenta przez lekarza na tablicy wyświetla się wezwanie- nr xxxx gab xx
5	AMMS	Rozpoczęcie realizacji wizyty

2.5. Potwierdzenie obecności pacjenta w rejestracji - skierowanie do gabinetu

Poniższy opis dotyczy potwierdzenie przybycie pacjenta do placówki i przydzielenie do konkretnego gabinetu na podstawie wcześniej umówionego terminu. Dotyczy sytuacji wymagających potwierdzenia swojego przybycia do placówki medycznej dotyczy osób, które:

- dokonały rejestracji telefonicznie lub internetowo
- wymagane jest uzupełnienie dodatkowych danych (skierowanie, potwierdzenie ubezpieczenia)

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent przychodzi do placówki medycznej. Pacjent potwierdza swoją obecność w kiosku systemu kolejowego podając nr PESEL w celu wydrukowania numeru kolejkowego. System wydaje Pacjentowi bilet do rejestracji.
2	System kolejkowy	Obsługa Rejestracji przywołuje pacjenta. Na wyświetlaczu pojawia się numer wzywanej osoby.
3	AMMS	Pacjent podchodzi do stanowiska Rejestracji w celu potwierdzenia umówionej wcześniej wizyty. Obsługa Rejestracji wyszukuje wizytę pacjenta i dokonuje przyjęcia do realizacji. W tym momencie następuje potwierdzenie pobytu pacjenta w jednostce.
4	System kolejkowy	System na podstawie udostępnionego przez system AMMS widoku, nadaje numer do odpowiedniego gabinetu. Opcjonalnie automat biletowy nie musi wydawać nowego numeru Pacjentowi - zachowywany jest ten sam numer, który kolejkował do Rejestracji. (Obsługa musi wprowadzić ten numer do kolejki do gabinetu)

2.6. Obsługa pacjenta w gabinecie

Na podstawie poniższego opisu podczas wizyty w gabinecie zostanie pacjentowi zaplanowane przejście do innego gabinetu (np. testów alergicznych).

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Przywołanie pacjenta do gabinetu. Lista pacjentów do wezwania jest wyświetlana, lekarz lub pomoc lekarska przywołuje Pacjenta. Na wyświetlaczu pojawia się numer wzywanej osoby, opcjonalnie generowana jest zapowiedź głosowa. Lekarz lub osoba lekarska ma możliwość przywołania Pacjenta kilkakrotnie jeśli ten nie zjawia się pomimo wezwania. Lekarz lub osoba lekarska ma możliwość przywołania Pacjenta poza kolejnością.
2	System kolejkowy	Lekarz przekierowuje pacjenta do kolejnego gabinetu. Pacjent korzysta z przyznanego wcześniej biletu. W przyjmującym gabinecie Pacjent pojawia się w kolejce jako osoba

		zaznaczona do przyjęcia z innego gabinetu. Podobnie z gabinetu zabiegowego pacjent jest przekierowany z powrotem do gabinetu lekarskiego.
--	--	---

Odpowiedź: Zamawiający do opisu przepływu pacjentów w OPZ wprowadza poniższe opisy scenariuszy:

Odpowiedź: 1. Rejestracja w infokiosku – pacjent posiada wizytę.

Scenariusz opisuje przypadek kiedy pacjent ma już wcześniej zarejestrowaną wizytę.

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent w infokiosku systemu kolejkowego identyfikuje się poprzez podanie numeru PESEL lub innego identyfikatora umożliwiającego identyfikację pacjenta.
2	System kolejkowy	System pokazuje zarejestrowane wizyty pacjenta w infokiosku.
3	System kolejkowy	Pacjent wybiera wizytę z listy i potwierdza przybycie.
4	System kolejkowy	System wysyła do AMMS informację o potwierdzeniu przez pacjenta przybycia na umówioną wizytę.
5	System kolejkowy	W zależności od stanu potwierdzonej wizyty, system kolejkowy wydaje bilet z numerem i kieruje pacjenta do kolejki rejestracji , lub bezpośrednio kieruje pacjenta do odpowiedniej kolejki gabinetowej gdzie zostanie zrealizowana usługa.
6	Scenariusz	Kolejka rejestracji – obsługa pacjenta lub Kolejka gabinetu – obsługa pacjenta
7	System kolejkowy	(Scenariusz alternatywny) Pacjent nie potrafi się zidentyfikować, wydawany mu jest bilet z numerem i pacjent kierowany jest do kolejki rejestracji.
8	Scenariusz	Kolejka rejestracji – obsługa pacjenta

Decyzja o wyborze kolejki zależy od wielu czynników. W przypadku kiedy pacjentowi system AMMS nie potwierdzi stanu ubezpieczenia lub wizyta pacjenta jest pierwszorazowa pacjent powinien zostać skierowany do kolejki rejestracji.

2. Rejestracja w infokiosku - obsługa pacjenta pierwszorazowego.

Scenariusz opisuje wizytę pierwszorazową pacjenta w jednostce .

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Pacjent przychodzi do placówki medycznej. W automacie biletowym wybiera przycisk „pierwsza wizyta-nowy pacjent”, po czym dostaje bilet do kolejki rejestracji .
2	Scenariusz	Kolejka rejestracja – obsługa pacjenta.

3. Kolejka rejestracji – obsługa pacjenta.

Scenariusz opisuje obsługę pacjenta oczekującego w kolejce rejestracji. Zakładamy, że pacjent posiada bilet z nadanym numerem kolejkowym.

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Obsługa rejestracji w aplikacji systemu kolejkowego przywołuje oczekujący numer kolejkowy. Pacjent zostaje wezwany do stanowiska rejestracji.

2	AMMS	Operator w systemie AMMS identyfikuje pacjenta, jeśli go nie ma zostaje dopisany do systemu.
3	AMMS	W przypadku kiedy dla pacjenta istnieje wizyta. Następuje weryfikacja danych formalnych, umożliwiającą przyjęcie pacjenta do realizacji w jednostce wykonującej.
4	AMMS	W przypadku braku wizyt zostaje wprowadzona nowa wizyta w odpowiedniej jednostce wykonującej. Pacjent zostaje przyjęty do realizacji.
5	System kolejkowy	Po przyjęciu pacjenta w AMMS, operator w systemie kolejkowym po wyszukaniu pacjenta po danych identyfikacyjnych przekierowuje bilet do gabinetu. Pacjent kierowany jest do odpowiedniej kolejki gabinetowej .

Weryfikacja danych formalnych może dotyczyć różnych informacji np. braku aktualnego statusu ubezpieczenia EWUS.

4. Kolejka gabinetu – obsługa pacjenta.

Scenariusz opisuje obsługę pacjenta oczekującego w kolejce do gabinetu gdzie oczekuje na wykonanie usługi. Zakładamy, że pacjent posiada bilet z nadanym numerem kolejkowym.

Krok	System	Scenariusz
1	System kolejkowy	Lekarz lub sekretarka medyczna w systemie kolejkowym wybiera pacjenta do przywołania i go przywołuje do gabinetu.
2	AMMS	Lekarz lub sekretarka medyczna w systemie AMMS wyszukuje pacjenta na liście i realizuje wizytę.
3	System kolejkowy	Lekarz lub sekretarka medyczna w systemie kolejkowym kończy obsługę biletu w gabinecie.

Po zakończeniu realizacji w systemie AMMS zmienia się status wizyty na zrealizowany.

Pytanie nr 13

Zamawiający nie uwzględnił w umowie głównej zapisów dotyczące ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami RODO oraz innych obowiązujących przepisów w zakresie przetwarzania danych osobowych w kontekście realizacji przedmiotu umowy. Wykonawca podkreśla, że brak usystematyzowania niniejszej kwestii prawnej może spowodować również brak możliwości zakupu, a tym samym uruchomienie licencji integracji Asseco.

W związku z powyższym wnosimy o uwzględnienie poniższych zapisów dotyczących przepisów RODO i innych obowiązujących w zakresie przetwarzania danych osobowych:

„§ 1. Ochrona Danych Osobowych

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1) lub jest uprawniony, na mocy art. 28 ust. 2 RODO do dalszego powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych.

2. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO.



3. Na warunkach określonych w niniejszym paragrafie Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie (w rozumieniu, jakie nadaje przetwarzaniu art. 4 pkt 2 RODO) danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do należytego zrealizowania Umowy.
4. Pod pojęciami „dane osobowe” lub „dane” użytymi w Umowie, Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w Umowie.
5. Wykonawca zobowiązuje się, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku
6. Dostęp do danych osobowych przydzielany jest w oparciu o zasadę minimalnych koniecznych uprawnień tj. tylko uprawnień niezbędnych do wykonania czynności określonych w Umowie.
7. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji przedmiotu Umowy, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu dotyczących obowiązków i uprawnień Stron.
8. Charakter i cel przetwarzania wynikają z przedmiotu Umowy w szczególności celem przetwarzania jest realizacja przedmiotu umowy.
9. Wykonawca przetwarza dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się zadania i czynności zlecane do wykonania Wykonawcy na potrzeby realizacji Umowy.
10. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zawierający informacje wskazane w art. 30 RODO i na zasadach tam określonych.
11. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje danych osobowych wskazane poniżej:
 - 1) Dane identyfikacyjne,
 - 2) Dane adresowe,
 - 3) Dane dot. stanu zdrowia,
 - 4) Dane genetyczne
 - 5) Dane kontaktowe,
 - 6) Numery identyfikacyjne,
 - 7) Informacje związane z realizowanymi zadaniami Zamawiającego w szczególności informacje opisujące relacje Zamawiającego z Pacjentami; Pracownikiem Zamawiającego.
12. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
 - 1) Pracownicy i personel medyczny świadczący usługi dla Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne,
 - 2) Pacjenci Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne
 - 3) Kontrahenci Zamawiającego
13. Wykonawca może powierzyć konkretne operacje przetwarzania danych („podpowierzenie”) w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania („Umowa podpowierzenia”) w imieniu Zamawiającego innemu przetwarzającemu, w szczególności Podwykonawcy („Inny Podmiot Przetwarzający”), który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, pod warunkiem uprzedniej akceptacji Innego Podmiotu Przetwarzającego przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy. Strony przyjmują, iż wskazane w Umowie i ofercie Inne Podmioty Przetwarzające są podmiotami, którym Wykonawca może powierzyć dalsze przetwarzanie danych osobowych i uzyskanie dodatkowej zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej nie jest wymagane. Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilnoprawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią Dalszych Przetwarzających w rozumieniu Umowy. To samo dotyczy personelu Innego Podmiotu Przetwarzającego, o ile podmiot ten został zaakceptowany przez Zamawiającego.

14. Wykonawca realizując zadania wynikające z Umowy w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie:

- a) realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
- b) zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO.

15. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: lub Zamawiającemu każde naruszenie danych osobowych powierzonych niniejszą Umową którego będzie uczestnikiem.

16. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu dane lub dokona ich zniszczenia – adekwatnie do ustaleń z Zamawiającym. Czynności zwrotu, zniszczenia każdorazowo winny zostać potwierdzone odpowiednio przez Strony.

17. Wykonawca udostępni Zamawiającemu informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie audytów w odniesieniu do danych przetwarzanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.

18. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie Danych osobowych przez Microsoft i przedstawicieli Microsoft w związku z realizacją Umowy Microsoft Products and Services Agreement jaką zawarł Wykonawca w ramach usług O365, z których na co dzień korzysta Wykonawca. Tym samym o ile dotyczy Zamawiający uzyska wszelkie wymagane zgody osób trzecich zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi prywatności i ochrony Danych.

19. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Product Terms.”

Odpowiedź: Zamawiający do umowy głównej dodaje załącznik nr 2 Umowa powierzenia danych osobowych do przetwarzania będący załącznikiem do niniejszego zawiadomienia.

Pytanie nr 14

Cyt. OPZ: „bb) system musi mieć możliwość opcjonalnego uruchomienia modułu „SMS”, do komunikacji z pacjentami za pomocą wiadomości tekstowych SMS z uwzględnieniem polskich znaków,”

Pytanie Wykonawcy:

Czy w związku z ww. wymaganiem Zamawiający dostarczy zewnętrzną bramkę SMS? Jeżeli nie, to jaką ilość SMS Wykonawca powinien przyjąć do kosztorysu? Wykonawca zdaje sobie sprawę, że jest to element opcjonalny, jednak opcja może być zawsze wykorzystana przez Zamawiającego i należy poprawnie oszacować wartość oferty.

Odpowiedź: Zamawiający nie zapewnia dostępu do bramki sms, również Wykonawca nie jest zobowiązany do dostarczenia bramki w ramach postępowania. Dostarczany system musi mieć możliwość wykorzystania bramki sms w przyszłości.

Pytanie nr 15

Cyt. OPZ: „cc) system musi obsługiwać komunikację w standardzie „WCAG 2.1”, czyli zmieniać layout automatu biletowego i monitorów przywoławczych w przyjazny layout dla osób niedowidzących, osoby naciskające dedykowaną ikonkę zmieniają automatycznie layout na urządzeniach, a automat biletowy realizuje audiodeskrypcję przycisków”

Pytanie Wykonawcy:

Zamawiający powinien mieć świadomość, że urządzenia i systemy udostępniane pacjentom podlegają potrzebie realizacji wymagań dotyczących dostępności plus, a w przyszłości mogą być elementem

weryfikacji standardów dostępności plus zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019 r., poz. 1696, obowiązuje od 20 września 2019 r).

Wnosimy, aby Zamawiający uwzględnił dodatkowe wymagania dotyczące obsługi wszystkich grup osób wykluczonych poprzez uzupełnienie wymagań w zakresie:

Automat biletowy:

1. Elementy systemu

9.1 Automat biletowy

w) uruchomienie awatara na monitorze automatu biletowego przekazującego komunikaty w języku migowym w zależności od wyboru ścieżki obsługi przez pacjenta

9.5 Wyświetlacze główne

r) doposażenie systemu w pętle induktofoniczne, które pozwalają na poprawę zrozumiałości komunikatów wysyłanych w ramach audiodekrypcji urządzeń wyświetlacza zbiorczego

Odpowiedź: Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie nr 16

Cyt. OPZ: „każdy automat biletowy musi być wyposażony w monitor dotykowy min. 19”,

Pytanie Wykonawcy:

W opinii Wykonawcy dobrane elementy systemu kolejkowego musi być produktem dedykowanym do placówek medycznych”

Aby potwierdzić, że wymagane elementy są dedykowane do placówek medycznych, prosimy o obowiązkowe wymagania, że:

Automaty biletowe muszą być wykonane z materiału niepodtrzymującego wzrostu mikroorganizmów zgodnie z normą ISO 846 lub równoważne. Materiał zastosowany do wykonania kiosku powinien posiadać atest higieniczny i być przeznaczony do wykonywania okładzin mebli, wyposażenia wewnątrz służby zdrowia i innych obiektów użyteczności publicznej.

Monitor dotykowy w kiosku muszą być wykonane z materiału antybakteryjnego potwierdzonego certyfikatem lub atestem przez upoważnioną do tego instytucję.

Powyzsze wymagania zabezpieczają pacjentów przez zakażeniami krzyżowymi a placówkę przez ewentualnymi roszczeniami.

Odpowiedź: Zamawiający wymaga aby dostarczony automat biletowy mógł być dezynfekowany.

Pytanie nr 17

Cyt OPZ: „9.1 Automat biletowy

n) Wymiary: maks. 450 x 1430 x 400 mm (szer. x wys. x gł.),

Pytanie Wykonawcy:

Mając na uwadze ww. konkretny zapis dotyczący gabarytów urządzenia automatu biletowego można stwierdzić, że Zamawiający ogranicza możliwość dostarczenia większej matrycy ekranu dotykowego w urządzeniach automatu biletowego, co ma wpływ na czytelność i prezentację informacji dla pacjenta, w tym pacjenta wykluczonego. Dodatkowo wymiary są specyficzne dla konkretnych urządzeń konkurencyjnych, czy też wspomnianego systemu QCloud.

Wykonawca wnosi o umożliwienie dostawy automatu biletowego o maks. 550 x 1550 x 500 mm (szer. x wys. X gł.) zwiększając tym samym maksymalną tolerancję o ok. 10 cm i konkurencyjność postępowania, a co za tym idzie potencjalne oszczędności.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę .

Pytanie nr 18

Czy Zamawiający posiada w każdym budynku (lokalizacji) switche PoE, które można wykorzystać do podłączenia elementów systemu kolejkowego czy też Wykonawca ma dostarczyć niezbędne switche?



Odpowiedź: Zamawiający we wszystkich lokalizacjach posiada switche możliwe do wykorzystania. Natomiast nie są to switche PoE. Wykonawca, jeśli planuje podłączenie urządzeń z wykorzystaniem przełączników PoE musi takie urządzenia dostarczyć.

Pytanie nr 19

W jakim zakresie dostarczany system ma być "kompatybilny z systemem kolejkowym aktualnie pracującym u Zamawiającego (QCloud)"? Stanowi to naruszenie uczciwej konkurencji i preferuje 1 dostawcę. Prosimy o wykreślenie tego zapisu.

Odpowiedź: *Dostarczany system musi pozwalać na zarządzanie oraz konfigurację istniejącego u Zamawiającego systemu QCloud.*

Pytanie nr 20

"Zaproponowany system musi być kompatybilny z systemem kolejkowym aktualnie pracującym u Zamawiającego (QCloud)." - czy są jakieś urządzenie do wykorzystania? Jeśli tak to ile i czy Zamawiający zgadza się na zastąpienie ich nowymi równoważnymi producenta oferowanego systemu kolejkowego.

Odpowiedź: *Zamawiający dopuszcza wymianę urządzeń (wraz z konfiguracją i szkoleniami personelu), istniejącego u Zamawiającego systemu QCloud (biletomat oraz 4 wyświetlacze główne).*

Pytanie nr 21

W związku z koniecznością przeprowadzenia integracji systemu kolejkowego z oprogramowaniem medycznym szpitala HIS (AMMS firmy Asseco Poland S.A.) oraz wymogiem postawionym przez producenta oprogramowania HIS, wnosimy o dodanie do zapisów umowy poniższego paragrafu: § 1. Ochrona Danych Osobowych 1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1) lub jest uprawniony, na mocy art. 28 ust. 2 RODO do dalszego powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych. 2. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO. 3. Na warunkach określonych w niniejszym paragrafie Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie (w rozumieniu, jakie nadaje przetwarzaniu art. 4 pkt 2 RODO) danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do należytego zrealizowania Umowy. 4. Pod pojęciami „dane osobowe” lub „dane” użytymi w Umowie, Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w Umowie. 5. Wykonawca zobowiązuje się, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku 6. Dostęp do danych osobowych przydzielany jest w oparciu o zasadę minimalnych koniecznych uprawnień tj. tylko uprawnień niezbędnych do wykonania czynności określonych w Umowie. 7. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji przedmiotu Umowy, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu dotyczących obowiązków i uprawnień Stron. 8. Charakter i cel przetwarzania wynikają z przedmiotu Umowy w szczególności celem przetwarzania jest realizacja przedmiotu umowy. 9. Wykonawca przetwarza dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się zadania i czynności zlecane do wykonania Wykonawcy na potrzeby realizacji Umowy. 10. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zawierający informacje wskazane w art. 30 RODO i na zasadach tam określonych. 11. Przetwarzanie



obejmować będzie rodzaje danych osobowych wskazane poniżej: 1) Dane identyfikacyjne, 2) Dane adresowe, 3) Dane dot. stanu zdrowia, 4) Dane genetyczne 5) Dane kontaktowe, 6) Numery identyfikacyjne, 7) Informacje związane z realizowanymi zadaniami Zamawiającego w szczególności informacje opisujące relacje Zamawiającego z Pacjentami; Pracownikiem Zamawiającego. 12. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób: 1) Pracownicy i personel medyczny świadczący usługi dla Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne, 2) Pacjenci Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne 3) Kontrahenci Zamawiającego 13. Wykonawca może powierzyć konkretne operacje przetwarzania danych („podpowierzenie”) w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania („Umowa podpowierzenia”) w imieniu Zamawiającego innemu przetwarzającemu, w szczególności Podwykonawcy („Inny Podmiot Przetwarzający”), który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, pod warunkiem uprzedniej akceptacji Innego Podmiotu Przetwarzającego przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy.

Strony przyjmują, iż wskazane w Umowie i ofercie Inne Podmioty Przetwarzające są podmiotami, którym Wykonawca może powierzyć dalsze przetwarzanie danych osobowych i uzyskanie dodatkowej zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej nie jest wymagane. Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią Dalszych Przetwarzających w rozumieniu Umowy. To samo dotyczy personelu Innego Podmiotu Przetwarzającego, o ile podmiot ten został zaakceptowany przez Zamawiającego. 14. Wykonawca realizując zadania wynikające z Umowy w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie: a) realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, b) zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO. 15. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: lub Zamawiającemu każde naruszenie danych osobowych powierzonych niniejszą Umową którego będzie uczestnikiem. 16. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu dane lub dokona ich zniszczenia – adekwatnie do ustaleń z Zamawiającym. Czynności zwrotu, zniszczenia każdorazowo winny zostać potwierdzone odpowiednio przez Strony. 17. Wykonawca udostępni Zamawiającemu informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie audytów w odniesieniu do danych przetwarzanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.

Odpowiedź: Zamawiający do umowy głównej dodaje załącznik nr 2 Umowa powierzenia danych osobowych do przetwarzania będący załącznikiem do niniejszego zawiadomienia.

Załączniki:

- Umowa powierzenia przetwarzania danych

Prezes Zarządu
Marek Działoszyński
Podpis na oryginale

UWAGA

Udzielone odpowiedzi i dokonane zmiany mają zastosowanie we wszystkich miejscach SWZ, nawet tam, gdzie w niniejszym piśmie nie zostały wymienione.