Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
PLATFORMA DO REJESTRACJI PACJENTÓW DLA DOLNOŚLĄSKIEGO CENTRUM MEDYCZNEGO DOLMED S.A.

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego
Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Dolnośląskie Centrum Medyczne Dolmed SA

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 020126777

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Legnicka 40

1.5.2.) Miejscowość: Wrocław

1.5.3.) Kod pocztowy: 53-674

1.5.4.) Województwo: dolnośląskie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL514 - Miasto Wrocław

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: joanna.grzegdala@dolmed.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: www.dolmed.pl

1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:
https://dolmed.logintrade.net/rejestracja/ustawowe.html

1.7.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - osoba prawna, o której mowa w art. 4 pkt 3 ustawy (podmiot prawa publicznego)

1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego: Zdrowie

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:
PLATFORMA DO REJESTRACJI PACJENTÓW DLA DOLNOŚLĄSKIEGO CENTRUM MEDYCZNEGO DOLMED S.A.

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-b7d2e41e-9032-11ee-b55a-a22b2d7f700e

2.5.) Numer ogłoszenia: 2024/BZP 00033133

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2024-01-12

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Nie

2.11.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.13.) Zamówienie/umowa ramowa było poprzedzone ogłoszeniem o zamówieniu/ogłoszeniem o zamiarze zawarcia umowy: Tak

2.14.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00527465

SEKCJA III – TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA LUB ZAWARCIA UMOWY RAMOWEJ

3.1.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Numer referencyjny: DIG.290.22.2023

4.2.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje:
Definicje: Specjalista – lekarz, lekarz dentysta, psycholog, rehabilitant, położna, dietetyk, terapeuta lub inna osoba nie wymieniona powyżej wykonująca czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadcząca usługi zdrowotne i medyczne. Użytkownik – osoba korzystająca z Platformy do Rejestracji Pacjentów.
1. Kalendarz wizyt:
1) Automatyczna publikacja grafiku usług medycznych i zdrowotnych dostarczonego przez Zamawiającego z możliwością dokonywania rezerwacji terminu wykonania usługi.
2) Rezerwacja terminu usługi możliwa jest do realizacji poprzez Internet i dedykowane Call Center Wykonawcy,
3) Umożliwia samodzielne dodawanie przez Zamawiającego terminów dostępnych do zarezerwowania usługi,
4) Zamawiający zarządza grafikiem usług medycznych i zdrowotnych.
5) Dostęp przez stronę internetową i dedykowaną aplikację mobilną do korzystania z funkcjonalności udostępnionych w ramach kalendarza wizyt (zarówno Zamawiający jak i Użytkownik),
6) Możliwość odwołania lub przełożenia terminu wykonania usługi za pośrednictwem strony internetowej, aplikacji mobilnej lub dedykowanego Call Center Wykonawcy,
7) Możliwość umówienia terminu realizacji usługi bez zakładania konta Użytkownika
8) Informacja o dostępności pierwszego wolnego terminu wykonania usługi
9) Zamawiający przewiduje 20 grafików z możliwością zwiększenia ilości o maksymalnie 30 dodatkowych grafików w ramach prawa opcji
2. Wyszukiwarka: Możliwość określenia parametrów wyszukiwania rezerwacji usługi minimum poprzez wskazanie: rodzaju badania, specjalisty, przedziału czasowego
3. Profil Specjalisty:
1) Możliwość edycji profilu przez Zamawiającego, w tym poprzez zamieszczanie zdjęć i innych informacji.
2) Zakres prezentowanych informacji:
a) Imię i nazwisko Specjalisty,
b) Zakres specjalizacji,
c) Zakres oferowanych usług / badań,
d) Tryb wizyty (stacjonarna, teleporada lub online),
e) Informacja o lokalizacji gabinetu (adresie) wraz z mapą graficzną (pinezka),
f) Informacja o cenie oferowanych usług / badań,
g) Kalendarz z terminarzem wolnych wizyt Specjalisty,
h)Informacja o ocenie i opiniach innych Użytkowników,
i) Notatka biograficzna Specjalisty,
4. Telefoniczna rejestracja Użytkowników:
1) Możliwość rezerwowania terminu wizyty u Zamawiającego z wykorzystaniem dedykowanego Call Center Wykonawcy.
2.)Call Center dostępne dla Użytkowników minimum od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 18.
5. Statystyki: Dostęp do statystyk dotyczących statusu realizacji usług świadczonych przez Zamawiającego z wykorzystaniem Platformy do Rejestracji Wykonawcy;
6. Przetwarzanie danych osobowych: Wykonawca stosuje środki techniczne i organizacyjne, tak aby przetwarzanie powierzonych danych osobowych było zgodne z prawem i zapewniało ochronę praw osób, których dane dotyczą.
7. Komunikacja z Użytkownikami:
1) Wykonawca zapewnia komunikację z Użytkownikami minimum w zakresie:
a) wysyłki informacji SMS na podany przez Użytkownika numer telefonu. Wiadomości mogą zawierać informację o terminie wizyty i jej miejscu lub prośbę o opinię po wizycie.
b) Wysyłki informacji e-mail na podany przez Użytkownika adres e-mail. Wiadomości mogą zawierać informację o terminie wizyty i jej miejscu lub prośbę o opinię po wizycie.
2) Komunikacja z Użytkownikiem odbywa się na podstawie udzielonej zgody przez osobę w odniesieniu, do której komunikacja ma mieć miejsce,
3) Wykonawca zapewnia nielimitowaną ilość bezpłatnych wiadomości SMS i e-mail Minimum 80 znaków)
4) Wykonawca zapewnia Zamawiającemu możliwość konfiguracji wybranych treści powiadomień i komunikatów wysyłanych do Użytkowników
8. Współpraca z systemami i aplikacjami Zamawiającego:
1) Integracja kalendarza wizyt prezentowanego na Platformie do Rejestracji Pacjentów z systemem LabBit za pośrednictwem API
2) Platforma do Rejestracji Pacjentów umożliwia współpracę w zakresie automatycznego odbierania i wysyłania informacji o aktualnym statusie dostępnych terminów usług i wykonanych rezerwacji z systemem LabBit
3) Autoryzacja wykonywana jest z wykorzystaniem zmiennego klucza bezpieczeństwa i/lub tokenu
4) Wykonawca zapewnia, że dane przetwarzane poprzez Platformę do Rejestracji Pacjentów są przechowywane na serwerach na terenie UE
5) Wykonawca zapewnia rozwiązania pozwalające zabezpieczyć współpracę Platformy do Rejestracji Pacjentów z

systemem LabBit przed ewentualnymi konfliktami terminów usług
9. Język narzędzia: Wykonawca zapewnia możliwość wyboru języka platformy min. Język polski i język angielski (opcjonalnie).
10. Obszar specjalizacji: Platforma dedykowana dla branży medycznej.
11. Serwis:
Dostępność serwisu: poniedziałek-piątek w godz. min. 9:00-18:00.
Reakcja serwisu: na telefon, mail
13.Termin realizacji: 24 miesiące od daty podpisania umowy.
Treść oferty Wykonawcy musi odpowiadać treści specyfikacji warunków zamówienia.
Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera Formularz szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, który stanowi treść oferty i nie podlega uzupełnianiu (załącznik nr 2 do SWZ).
Zamówienie powinno być realizowane z należytą starannością, zgodnie ze wszystkimi wymaganiami zawartymi w SWZ i ewentualnymi informacjami dla Wykonawców.
Oferta musi być jednoznaczna i kompleksowa, tj. obejmować cały przedmiot zamówienia.
Stosownie do dyspozycji art. 95 ust. 1 ustawy Pzp Zamawiający wymaga, aby Wykonawca i podwykonawca (w przypadku powierzenia podwykonawcy wykonania części zamówienia) przy realizacji przedmiotu zamówienia, zatrudniał na podstawie stosunku pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks pracy osoby wykonujące prace w zakresie:
a. udzielania Pacjentom pełnych, poprawnych informacji w zakresie oferowanych przez Platformę usług,
b. przyjmowania zleceń i zgłoszeń dotyczących bieżącej współpracy z Zamawiającym, błędów i awarii.
Realizując powyższy obowiązek Wykonawca winien złożyć w Formularzu ofertowym oświadczenie odnośnie wymaganego zatrudnienia.
Szczegółowe wymagania dotyczące obowiązku zatrudniania na podstawie stosunku pracy osób wykonujących czynności w sposób określony w art. 22 § 1 Kodeksu pracy wraz ze sposobem weryfikacji zatrudnienia tych osób, uprawnieniami Zamawiającego w zakresie kontroli spełniania przez Wykonawcę wymagań związanych z zatrudnieniem tych osób oraz sankcji z tytułu niespełnienia wymagań zostały określone we wzorze umowy (załącznik nr 7 do SWZ).
9. Zamawiający przewiduje zastosowanie prawa opcji:
1) Zamawiający w zakresie podstawowym zamawia usługę zapewnienia możliwości korzystania z platformy do rejestracji pacjentów wraz z wymaganymi funkcjonalnościami, o których mowa w rozdz. V. ust. 3 w zakresie 20 grafików/profili dla lekarzy oraz przewiduje możliwość skorzystania z opcji poprzez rozszerzenie usługi do kolejnych 30 profili do łącznej maksymalnej liczby 50 grafików/profili.
2) Szczegółowe uregulowania znajdują się w § 5 wzoru umowy, stanowiącej Załącznik numer 7.

4.5.3.) Główny kod CPV: 72400000-4 - Usługi internetowe

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

5.1.) Postępowanie zakończyło się zawarciem umowy albo unieważnieniem postępowania: Postępowanie/cześć postępowania zakończyła się unieważnieniem

5.2.) Podstawa prawna unieważnienia postępowania: art. 255 pkt 6 ustawy

5.2.1.) Przyczyna unieważnienia postępowania:
Uzasadnienie prawne:
art. 255 pkt 6) p.z.p.– „Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą uniemożliwiającą zawarcie niepodlegającej unieważnieniu umowy w sprawie zamówienia publicznego.”
Uzasadnienie faktyczne:
Zamawiający informuje, że od kilku lat korzysta z własnej aplikacji do rejestracji pacjentów o nazwie System Internetowej Rejestracji Pacjenta (SIRP), dostępnej na stronie Zamawiającego pod adresem rejestracja.dolmed.pl. Poprzez wszczęcie niniejszego postępowania Zamawiający zamierzał stworzyć Pacjentom dodatkową możliwość wygodnego zarezerwowania wizyty u wybranego lekarza za pośrednictwem istniejącej ogólnodostępnej platformy, wspólnej dla różnych podmiotów z branży medycznej, z prostym i otwartym
dostępem dla każdego zainteresowanego (bez zakładania konta). Zamawiający nie oczekiwał ani opracowania na własne potrzeby kolejnego zindywidualizowanego narzędzia do rejestracji pacjentów ani żadnej
"customizacji" udostępnianej przez Wykonawcę platformy. Co więcej, zgodnie z SWZ w dniu zawarcia umowy Wykonawca miał być zobowiązany do udostępnienia Zamawiającemu w dniu zawarcia umowy wszelkich
narzędzi, ankiet i formularzy umożliwiających przekazanie lub wprowadzenie danych, celem stworzenia na ich podstawie profili lekarzy i kalendarza wizyt.
Szczegółowe wymagania w powyższym zakresie Zamawiający przedstawił m. in. w:
- załączniku nr 1 do SWZ pkt IV.5 i pkt IV.6,
- załączniku nr 2 do SWZ pkt 1 i pkt 11,
- załączniku nr 7 do SWZ §3 ust. 1 i ust. 10,
W toku postępowania Zamawiający otrzymał ofertę od firmy ALFAVOX Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - jedyna oferta złożona w postępowaniu. Z uzyskanych od Wykonawcy w dniu 19.12.2023 r. wyjaśnień (opatrzonych błędną datą 19 września 2023 r.) Zamawiający wnioskuje, że:
- w dniu złożenia oferty zaoferowana przez Wykonawcę platforma nie posiada wszystkich wymaganych w SWZ parametrów

i będzie "customizowana" (odpowiedź Ad. 3 Wykonawcy),
- zaoferowana platforma nie jest ogólnodostępna dla pacjentów, co więcej - nie sposób dokonać zwykłego sprawdzenia jej istnienia i funkcjonowania z uwagi na to, że Wykonawca odmówił udzielenia informacji odnośnie dostępu do platformy (odpowiedź Ad. 5).
Po zapoznaniu się z otrzymanymi wyjaśnieniami Zamawiający przyznaje jednak, że dokonany przez niego opis przedmiotu zamówienia nie był wystarczająco precyzyjny i jednoznaczny oraz nie oddawał w pełni potrzeb i oczekiwań Zamawiającego, wskutek czego Zamawiający naruszył art. 16 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.
W świetle powyższego oraz w oparciu o art. 255 pkt 6 w związku z art. 457 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp i Wyrok KIO nr 1343/2021* Zamawiający zmuszony był dokonać czynności unieważnienia postępowania - postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą uniemożliwiającą zawarcie niepodlegającej unieważnieniu umowy w sprawie zamówienia publicznego.