

Do wszystkich zainteresowanych

Dotyczy: postępowania przetargowego na

„Świadczenie usług telekomunikacyjnych z zakresu telefonii stacjonarnej , stacjonarnej w standardzie GSM oraz dostępu do Internetu dla Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Legnicy”znak sprawy (WSzSL/DZ-69A/17)

W związku z prośbami o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w przedmiotowym postępowaniu, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 z 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz.U.2017. 1579), wyjaśniam co następuje:

Pytanie 1

Zamawiający w par. 7 ust. 1 (SIWZ, Rozdział XVII Projekt Umowy) nakłada na Wykonawcę szereg kar umownych. Wykonawca przystępując do realizacji zamówienia musi w celu jego realizacji ponieść znaczne koszty, a cały projekt inwestycyjny powinien być z punktu widzenia Wykonawcy ekonomicznie rentowny i uzasadniony. Wykonawca chcąc zabezpieczyć swój zysk lub wręcz ograniczyć ewentualną stratę z realizacji projektu musi mieć możliwość ograniczenia kar umownych do pewnej, ustalonej wysokości. Czy w związku z powyższym Zamawiający dopuści, aby wysokość naliczonych kar umownych w trakcie realizacji zamówienia nie przekroczyła łącznej wysokości 30% całkowitej wartości zamówienia?

W odpowiedzi na pytanie: Tak, Zamawiający modyfikuje odpowiedzi zapisy SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 2

Czy Zamawiający może wprowadzić łączny limit kar związanych z wykonywaniem umowy w łącznej wysokości 30% całkowitej wartości kontraktu?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający odsyła do udzielonej odpowiedzi na Pytanie 1.

Pytanie 3

Czy Zamawiający dopuszcza ewentualną możliwość wypowiedzenia umowy przez Wykonawcę w oparciu o paragraf 7 Kary Umowne ust. 1 pkt 2?

W odpowiedzi na pytanie: Nie.

Pytanie 4

Prosimy o potwierdzenie, że w opinii Zamawiającego termin: "prawidłowo wystawiona faktura" oznacza fakturę wystawioną z prawidłowymi danymi Sprzedawcy i Nabywcy, a ewentualne rozbieżności kwotowe będą wyjaśniane w trybie reklamacyjnym i ewentualnie korygowane w przypadku potwierdzenia przez Sprzedawcę (Wykonawcę) niezgodności?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie potwierdza.

Pytanie 5

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia faktury w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający dopuszcza dostarczenia faktury w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Zamawiający modyfikuje zapisy projektu umowy w tym zakresie.

Pytanie 6

Czy Zamawiający gotów jest zaakceptować jako termin dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT, termin otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający odsyła do udzielonej odpowiedzi na Pytanie 5.

Pytanie 7

Czy Zamawiający gotów jest zaakceptować jako termin dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT, termin udostępnienia faktury VAT za pośrednictwem samoobsługowego systemu selfcare (on-line) Zamawiającego?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 8

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamiast 14 dni na 30 dni?

W odpowiedzi na pytanie: Nie. Przy czym Zamawiający zwraca uwagę na możliwość jaką posiadają Wykonawcy opisaną w ustępie 12 Rozdziału III SIWZ.

Pytanie 9

Czy możliwe jest wprowadzenie zmiany zapisu §7 pkt 1 ppkt 4) na zapis: "za każdy dzień zwłoki w dostawie lub jej części, o której mowa w §1 ust. 4 - w wysokości 100 zł"?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Poprawiona zostaje omyłka pisarska słowo „zwłoka” zostaje zastąpiona słowem „zwłoki”.

Pytanie 10

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość oddelegowania do realizacji zamówienia w zakresie przyjmowania zgłoszeń o awarii w myśl paragrafu 9 Istotnych postanowień umowy, osoby zatrudnionej wcześniej tj. przed dniem złożenia oferty?

W odpowiedzi na pytanie: Tak, jest to dopuszczalne.

Pytanie 11

W związku z brakiem realnych możliwości zweryfikowania zarówno po stronie Wykonawcy jak i Zamawiającego niektórych zapisów §5 Jakość świadczonych usług oraz warunki postępowania na wypadek awarii, ust. 3., Wykonawca zwraca się z prośbą do Zamawiającego o wykreślenie części zapisów ust. 3 i uwzględnienia w Projekcie Umowy następującej jego treści:

„Na potrzeby niniejszej umowy jako awaria traktowane będą:

- a) brak możliwości połączeń telefonicznych, faksowych,
- b) brak dostępu do sieci Internet lub jego nieprawidłowe działanie polegające w szczególności na transferze danych o prędkościach niższych niż zadeklarowane w złożonej ofercie (do routera brzegowego w sieci Wykonawcy),
- c) brak możliwości korzystania z którejkolwiek z usług stanowiących przedmiot umowy,
- d) wszelkie inne nieprawidłowości traktowane jako awarie lub utrudnienia w przepisach prawa oraz regulaminach Wykonawcy.”

Oczekiwanie Zamawiającego w zakresie parametrów technicznych i jakościowych zostaną wzięte pod uwagę przez Wykonawcę, jednakże nie powinny one stanowić podstawy do ewentualnych roszczeń finansowych ze strony Zamawiającego.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 12

Czy Zamawiający zgodzi się dodać ust. 7 w §5 tj.:

„Czas od momentu zgłoszenia Zamawiającemu przez Wykonawcę konieczności posiadania dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych w celu usunięcia awarii do realnego umożliwienia przez Zamawiającego takiego dostępu, nie będzie wliczany do łącznego czasu usunięcia awarii i nie będzie miał wpływu na wyliczenie przez Zamawiającego ewentualnego przekroczenia deklarowanego przez Wykonawcę czasu usunięcia awarii oraz naliczenia ewentualnych kar z tego tytułu”?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający informuje, iż zmodyfikował brzmienie § 7 projektu umowy poprzez dodanie ust. 3b dotyczących powyższych kwestii.

Pytanie 13

Zgodnie z SIWZ, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił łączną ofertę na świadczenie usług telekomunikacyjnych z zakresu telefonii stacjonarnej, stacjonarnej w standardzie GSM oraz dostępu do Internetu dla Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Legnicy. Zamawiający nie przewiduje podzielenia zamówienia na części.

W opinii Wykonawcy brak jest przekonującego uzasadnienia odnośnie braku podziału Zamówienia na części. Zwracamy się z prośbą o przedstawienie informacji z protokołu postępowania zawierających wyjaśnienie, z jakiego powodu zdecydowano się na brak podziału postępowania na części.

Wskazać należy, że Zamawiający nie dokonując podziału zamówienia na części ograniczył dostęp do zamówienia Wykonawcom, którzy nie są w stanie zrealizować całości Zamówienia. Podkreślenia wymaga, że

Ch

istnieją tylko 3 działające na rynku zamówień publicznych podmioty, które świadczą wszystkie usługi wchodzące w skład zamówienia i to wyłącznie one będą mogły się ubiegać o jego udzielenie.

Wykonawcy, którzy mogą złożyć zamówienie tylko na część przedmiotu zamówienia są zazwyczaj wyspecjalizowani w jej świadczeniu, dzięki czemu oferowana przez nich cena byłaby korzystniejsza, niż przy jednej cenie za pakiet wszystkich usług wchodzących do przedmiotowego zamówienia.

Obowiązek podziału zamówienia na części wynika zarówno z opinii Urzędu Zamówień Publicznych, jak i z zasad przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Zgodnie z wyrokiem Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 2 stycznia 2017 r. KIO 2346/16:

„Jednocześnie zgodnie z art. 96 ust. 1 pkt 11 ustawy Pzp "W trakcie prowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia zamawiający sporządza protokół, zawierający co najmniej (...) 11) powody niedokonania podziału zamówienia na części".

Na powyższej podstawie uznać należy, że choć ustawodawca nie wprowadził nakazu podziału zamówienia na części, to jednak dał wyraz temu, iż jako regułę zamawiający winni traktować podział zamówienia na części.

Jak trafnie wskazano w odpowiedzi dotyczącej kwestii "Podziału zamówienia na części" zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu Zamówień Publicznych w odniesieniu do art. 96 ust. 1 pkt 11 ustawy Pzp: "Powyższy przepis stanowi transpozycję do polskiego porządku prawnego normy zawartej w art. 46 ust. 1 dyrektywy klasycznej, który stanowi m.in., że instytucje zamawiające dokonują wskazania najważniejszych powodów swojej decyzji o niedokonaniu podziału na części, które zamieszcza się w dokumentach zamówienia lub w indywidualnym sprawozdaniu, o którym mowa w art. 84 dyrektywy klasycznej. Należy zauważyć, że jednym z głównych celów dyrektyw z zakresu zamówień publicznych jest zwiększenie udziału sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) w rynku zamówień publicznych. Działanie takie powinno zaowocować również zwiększeniem konkurencji między wykonawcami. Zgodnie z motywem 78 preambuły do dyrektywy klasycznej w przypadku, gdy instytucja zamawiająca zdecyduje, że podział zamówienia na części nie byłby właściwy, stosowne indywidualne sprawozdanie lub dokumenty zamówienia powinny zawierać wskazanie głównych przyczyn decyzji instytucji zamawiającej. Powyższy motyw preambuły wymienia następujące przykładowe przyczyny: instytucja zamawiająca mogłaby stwierdzić, że taki podział groziłby ograniczeniem konkurencji albo nadmiernymi trudnościami technicznymi lub nadmiernymi kosztami wykonania zamówienia, lub też potrzeba skoordynowania działań różnych wykonawców realizujących poszczególne części zamówienia mogłaby poważnie zagrozić właściwemu wykonaniu zamówienia. Należy zauważyć, że ustawodawca europejski za okoliczność uzasadniającą rezygnację z podziału na części uznał jedynie nadmierne trudności czy koszty oraz brak koordynacji, skutkujący poważną groźbą nieprawidłowej realizacji zamówienia. A contrario uznać należy, iż obawy związane z ewentualnymi niewielkimi trudnościami czy kosztami bądź nieznacznymi problemami z koordynowaniem działań wykonawców, a tym bardziej wygoda zamawiającego, nie powinny stanowić dostatecznej podstawy do zaniechania podziału zamówienia na części. Jednakże zastrzec należy, że ocena ta powinna być dokonywana każdorazowo z uwzględnieniem wszystkich okoliczności danego przypadku."

Wskazana przez Zamawiającego forma udzielenia zamówienia narusza zasady równego traktowania wykonawców i uczciwej konkurencji z art. 7 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Biorąc powyższe pod uwagę, zwracamy się z zapytaniem czy Zamawiający podzieli zamówienie na części odpowiadające literom A, B i C zawartym w załączniku nr 3 do SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający przedstawia informację z Części 2 protokołu zawierającą wyjaśnienia, z jakiego powodu zdecydowano się na brak podziału postępowania na części.

„ 2. Czy zamówienie zostało podzielone na części:

nie - powody niedokonania podziału zamówienia na części (możliwość składania ofert częściowych/ udzielanie zamówienia w częściach):

Podział zamówienia na części nie gwarantuje integralności rozwiązania. Usługi wchodzą w skład jednego systemu telekomunikacyjnego, rozbite może skutkować ograniczeniem funkcjonalności i zwiększeniem kosztów związanych z zakupem oraz obsługą. Podział zamówienia i ewentualne wybranie kilku Wykonawców może wpłynąć negatywnie na jakość funkcjonowania systemu do czego Zamawiający, ze względu na charakter działalności, nie może dopuścić. Przy tak rozległym systemie wskazane jest, aby zarówno systemem, jak i usługami,

zarządzał jeden Wykonawca, gdyż ma to wpływ na szybkość podejmowanych działań w przypadku awarii oraz niezwłocznej rekonfiguracji systemu. Brak podziału zamówienia na części nie narusza zasad uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wykonawców, mający przejawiać się w opisie przedmiotu zamówienia oraz ograniczeniu dostępu do zamówienia małym i średnim przedsiębiorstwom”.

Pytanie 14

Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie IP PABX do uruchomienia w siedzibie Zamawiającego? System bez klastra SBC, który wykorzystywany jest usługa VOIP jest świadczona poprzez Internet. Siptrunk Operatora może być również zrealizowany poprzez wydzieloną sieć Operatora, bez punktu styku z Internetem.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie dopuszcza rozwiązania bez klastra SBC.

Pytanie 15

Czy Zamawiający dopuszcza redundancję serwera komunikacyjnego zrealizowaną w postaci dwóch urządzeń w serwerowni Zamawiającego?

W odpowiedzi na pytanie: Tak.

Pytanie 16

Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie oparte o serwer z wyposażeniami analogowymi z pominięciem bram IAD wskazanych w OPZ?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 17

Prosimy o modyfikację OPZ i wykreślenie zapisu w zakresie IVR o braku ograniczeń ilościowych. Dostępne rozwiązania producentów posiadają ograniczenia w tym zakresie np. do 99 kanałów/zapowiedzi.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 18

Prosimy o doprecyzowanie jakie książki korporacyjne Zamawiającym ma na myśli tzn w jakim standardzie/interfejsie – dotyczy zapisu: Pełna integracja z korporacyjnymi książkami telefonicznymi.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający przewiduje integrację z książkami korporacyjnymi w technikach: LDAP, XML oraz csv.

Pytanie 19

Prosimy o wykreślenie zapisu „Pełna integracja z korporacyjnymi książkami telefonicznymi. Szyfrowanie głosu i sygnalizacji dla wszystkich kont SIP wraz z systemem do generowania certyfikatów.”

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 20

Czy Zamawiający dopuszcza dostarczenie systemu nagrywania połączeń z dedykowaną aplikacją do zarządzania i przeglądania nagrań nie działająca z poziomu www jak w OPZ.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 21

Prosimy o doprecyzowanie ilości stanowisk agentów dla CC – 30 czy 35.

W odpowiedzi na pytanie: Ilość stanowisk 35.

Pytanie 22

Prosimy o wykreślenie zapisu „Dostarczenie i oprogramowanie modułu Powiadamiania Alarmowego wraz z dedykowanymi aplikacjami per stanowisko PC/Tablet/ wg wymagań: wykorzystanie max 1 licencji sip; wykorzystanie istniejących zasobów IT (Platforma NGN, LAN, komputery, telefony); brak konieczności przeprowadzania fizycznej instalacji dodatkowych urządzeń/okablowania na stanowiskach użytkowników; itp. (fizycznie instalowany jest tylko i wyłącznie serwer); brak limitu obsługiwanych numerów telefonów/budynków/stanowisk ochrony; system automatycznie rozłącza połączenie (natarczywy petent nie zdaje sobie sprawy z faktu, że urzędnik wezwał; ochronę)”.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 23

Prosimy o dopuszczenie ograniczenia ilości użytkowników dla mostka konferencyjnego do 60 użytkowników we wszystkich konferencjach.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający dopuszcza propozycję Wykonawcy.

Pytanie 24

Prosimy o wykreślenie zapisu: „Dostarczenie interfejsu/systemu API- Dedykowana aplikacja w modelu SaaS przeznaczona do wsparcia obsługi telefonicznej: udostępniona w modelu SaaS(software as service), dostępem www per numer miejski (zbiera dane na temat połączeń oraz wiąże je z ustawionymi przez użytkownika w oknie obsługowym statusami, tematami itd., umożliwiając w ten sposób przygotowanie wielu rozbudowanych raportów...) pozwala na realizację okien komunikacyjnych dla połączeń wychodzących i przychodzących wraz z możliwością przypisania do danej rozmowy tematu, typu klienta, statusu, oraz ewentualnych uwag Umożliwia wyszukiwanie, podgląd oraz edycję dotychczasowych połączeń wykonanych/odebranych przez użytkownika; Wyświetla automatycznie aktualizowaną listę ostatnich połączeń: Wyświetla listę przekierowań ustawionych przez użytkowników, użytkownikowi umożliwia edycję własnych przekierowań, administratorowi edycję przekierowań wszystkich użytkowników umożliwia podgląd, wyszukiwanie oraz edycję słowników tematów/statusów/stanów użytkownika, typów klienta (czyli danych które można zaznaczać/wybierać w oknie połączenia) umożliwia tworzenie i generowanie raportów na podstawie zebranych przez aplikację danych per użytkownik, grupa, temat... Wykonanie/Oprogramowanie systemu pod kątem obsługi użytkowników/hunting grup/drzew IVR/harmonogramów/dial planów”....

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 25

Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie w zakresie API o funkcjonalnościach:

- szczegółowa analiza połączeń zarówno dla ruchu wychodzącego jak i przychodzącego
- szybka prezentacja wyników i poszczególnych zestawień - tabele
- możliwość graficznej prezentacji wyników - wykresy (pionowy, poziomy, kołowy)
- możliwość tworzenia Miniblingów oraz pokazywania szczegółów połączeń
- możliwość łatwego grupowania rozmów wg różnych kategorii
- efektywny i różnorodny mechanizm filtrowania rozmów przychodzących wychodzących
- możliwość sortowania rekordów wg dowolnych kategorii
- możliwość ukrycia części numeru w raportach i zestawieniach
- możliwość eksportu wykresów i zestawień do MS Excel
- możliwość tworzenia i zapisywania szablonów.
- zachowanie wszystkich możliwości oferowanych przez aplikację

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 26

Prosimy o uszczegółowienie interfejsu API serwera komunikacyjnego, czy ma być zintegrowany z aplikacjami Zamawiającego – jakimi?

W odpowiedzi na pytanie: Zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, oferent ma zapewnić aplikacje w modelu SaaS dla każdego użytkownika systemu telefonicznego oferującą minimalne parametry wg opisu:

- 1.udostępniona w modelu SaaS(software as service),
- 2.dostępem www per numer miejski (zbiera dane na temat połączeń oraz wiąże je z ustawionymi przez użytkownika w oknie obsługowym statusami, tematami itd., umożliwiając w ten sposób przygotowanie wielu rozbudowanych raportów...)
- 3.pozwala na realizację okien komunikacyjnych dla połączeń wychodzących i przychodzących wraz z możliwością przypisania do danej rozmowy tematu, typu klienta, statusu, oraz ewentualnych uwag
- 4.Umożliwia wyszukiwanie, podgląd oraz edycję dotychczasowych połączeń wykonanych/odebranych przez użytkownika;
- 5.Wyświetla automatycznie aktualizowaną listę ostatnich połączeń:
- 6.Wyświetla listę przekierowań ustawionych przez użytkowników,
- 7.użytkownikowi umożliwia edycję własnych przekierowań,
- 8.administratorowi edycję przekierowań wszystkich użytkowników
- 9.umożliwia podgląd, wyszukiwanie oraz edycję słowników tematów/statusów/stanów użytkownika, typów klienta (czyli danych które można zaznaczać/wybierać w oknie połączenia) umożliwia tworzenie i generowanie raportów na podstawie zebranych przez aplikację danych per użytkownik, grupa, temat.

Pytanie 27

Prosimy o doprecyzowanie ilości użytkowników analogowych, systemowych oraz IP w sieci Zamawiającego.

W odpowiedzi na pytanie:

- 120 wyposażonych w telefony voip
- 864 wyposażonych w telefony analogowe
- 0 systemowych

Pytanie 28

Parametry telefonów IP w OPZ dotyczą aparatów Grandstream. Czy Zamawiający dopuszcza telefony innego producenta o parametrach nie gorszych niż wskazane w OPZ a współpracujące z oferowanym rozwiązaniem IP PABX?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający dopuszcza propozycję Wykonawcy.

Pytanie 29

Prosimy o wyrażenie zgody na zastosowanie konsol dyspozytorskich w postaci aparatów systemowych dopasowanych do oferowanego rozwiązania IP PABX z dodatkowymi przystawkami klawiszowymi.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 30

Prosimy o wykreślenie zapisu: „dostarczenie i oprogramowanie Systemu Provisioningu telefonów i bram VoiP”.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 31

Prosimy o wykreślenie zapisu: „przygotowanie i dostarczenie szablonów komunikatów dla Modułu Syntezy Głosu”

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 32

Prosimy o wydłużenie terminu świadczenia rozwiązania tymczasowego na czas instalacji światłowodu do 180 dni od daty zawarcia umowy.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 33

Prosimy o wykreślenie zapisu „usuwanie awarii od poniedziałku do niedzieli całodobowo” i dopuszczenie usuwania awarii w dni robocze w godzinach 8-18.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 34

Prosimy o wykreślenie zapisu „nieodpłatna aktualizacja oprogramowania serwerów do najnowszych dostępnych wersji”.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 35

Projekt umowy § 7 ust. 1 pkt 1 i 4

Zwracamy się z prośbą o obniżenie wskazanych kar. Czy zamawiający może urealnić wysokość kar umownych? Podane kwoty 400 zł oraz 100 zł są rażąco wysokie.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający modyfikuje zapisy projektu umowy w zakresie § 7 ust. 1 pkt 1, który otrzymuje nowe brzmienie:” za zwłokę w usunięciu awarii w wysokości 300 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w stosunku do terminu określonego w niniejszej umowie”. W zakresie § 7 ust. 1 pkt 4 podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 36

Projekt umowy § 7 ust. 4 (pytanie do Zamawiającego)

Zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie zapisów, że naliczenia kar umownych przez Zamawiającego może nastąpić wyłączenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, potwierdzającego winę Wykonawcy, prowadzonego na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz. 284). Wykonawca informuje, że zgodnie z § 7. 1. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

W odpowiedzi na pytanie: Postępowanie reklamacyjne jest opisane w § 6 projektu umowy.

Pytanie 37

Co Wykonawca ma rozumieć poprzez zapis „rzeczywisty widok” połączeń przychodzących i wychodzących?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający wymaga, aby system wirtualnej centrali udostępniał w trybie on-line informację w postaci zestawienia połączeń przychodzących i wychodzących wraz z ich statusami (aktywne, zakończone, rozłączone) czasem ich trwania oraz osobami /numerami biorącymi udział w połączeniu.

Pytanie 38

Co Wykonawca ma rozumieć poprzez zapis Bieżąca kontrola natężenia ruchu telefonicznego w firmie?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający wymaga, aby system wirtualnej centrali jak i stacjonarnej udostępniał w trybie on-line informację co do statusu połączeń telefonicznych, tzn ilości oraz stanu połączeń – aktywne, zakończone, rozłączone.

Pytanie 39

Czy przekierowania połączenia ma być dostępne między numerami wirtualnej centrali.?

W odpowiedzi na pytanie: Tak.

Pytanie 40

Co Wykonawca ma rozumieć poprzez zapis wspólna prezentacja numerów, czy chodzi o to żeby numerem WCO mógł się prezentować więcej niż jeden użytkownik WCO?

W odpowiedzi na pytanie: Tak.

Pytanie 41

Czy warunek zostanie uznany za spełniony jeśli dystrybucja połączeń odbywać się będzie np. wg algorytmu pierwszy wolny?

W odpowiedzi na pytanie: Tak.

Pytanie 42

Co Wykonawca ma rozumieć poprzez zapis Uprawnienia dla grup numerów, lokalizacji? Jakie uprawnienia są wymagane?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający w ramach opisu przedmiotu zamówienia dotyczącego funkcjonalności wirtualnej centrali GSM wymaga, aby system pozwalał na pracę wielu administratorów zarządzających profilem w tym na zmianę uprawnień dla grup numerów, lokalizacji, czy też dopasowany do potrzeb zamawiającego podział uprawnień administracyjnych.

Pytanie 43

Wnosimy o zmianę zapisu tak aby zarówno obsługa jak i wysyłanie i odbieranie sms/mms była realizowana tylko poprzez kartę sim, a nie rozwiązanie wirtualnej centrali.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 44

Wnosimy o usunięcie zapisu o nagrywaniu połączeń wychodzących i przychodzących w wirtualnej centrali na telefonach IP i łączu Siptrunk. Rozwiązanie wirtualnej centrali nagrywa rozmowy realizowane w ramach tego rozwiązania.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 45

Wnosimy o potwierdzenie że usługa email 2sms dotyczy rozwiązania na kartach sim a nie wirtualnej centrali.

W odpowiedzi na pytanie: Usługa email 2sms dotyczy funkcjonalności wirtualnej centrali.

Pytanie 46

Wnosimy o potwierdzenie że poniższe funkcjonalności ma posiadać wymagany aparat telefoniczny co za tym idzie nie mają one być funkcjonalnością wirtualnej centrali.

Dystrybucja SMS wg kalendarza wg możliwości aparatu GSM klienta

Personalizacja wiadomości (TAGI) wg możliwości aparatu GSM klienta

Chat SMS wg możliwości aparatu GSM klienta.

W odpowiedzi na pytanie: Wszystkie wymienione funkcjonalności są to wymagane funkcjonalności wirtualnej centrali.

Pytanie 47

Prosimy o doprecyzowanie co Zamawiający miał na myśli poprzez zapis o wspólnej numeracji dla numerów stacjonarnych i komórkowych. Prosimy o rozwinięcie wymagania.

W odpowiedzi na pytanie: Wymogiem jest, aby zaoferowana wirtualna centrala obsługiwała numerację stacjonarną jak i gsm .

Pytanie 48

Wnosimy o potwierdzenie że usługa API SMS dotyczy karty sim a nie rozwiązywania wirtualnej centrali. Prosimy o rozwinięcie tego wymagania.

W odpowiedzi na pytanie: Wszystkie wymienione funkcjonalności są to wymagane funkcjonalności wirtualnej centrali.

Pytanie 49

Wnosimy o wyjaśnienie rozbieżności w długości umowy wskazanej w SIWZ rozdział IV termin wykonania zamówienia gdzie jest informacja o 48 miesiącach a Załącznikiem Nr 4a formularz asortymentowo cenowy gdzie ilość połączeń i ilości opłat stałych gdzie jest informacja o 47 miesiącach.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający odwołuje do treści umowy i brzmienia paragrafu 2 ust. 1. Poza tym są to uśrednione orientacyjne dane.

Pytanie 50

Czy zamawiający dopuszcza wprowadzenie opłaty 0,00 zł w formularzu asortymentowo – cenowym.

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający odsyła do Załącznika 4A i do zawartych tam objaśnień.

Pytanie 51

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

„Rozdział III. Opis przedmiotu zamówienia; kod i nazwa przedmiotu zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV); informacja o możliwości bądź braku możliwości składania ofert częściowych

3. W okresie trwania umowy Wykonawca zobligowany będzie również do:

- naliczania kosztów połączeń wg stawek zaoferowanych w złożonej ofercie (bez różnicowania cen połączeń za pory dnia i dzień tygodnia) z zastrzeżeniem sekundowego naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne (połączenia strefowe, międzystrefowe (w tym faksowe) i do sieci komórkowych) – w przypadku złożenia oferty obejmującej opłatę za połączenia (zgodnie z Tabelką A formularza asortymentowo-cenowego – Załącznika 4A do siwz).
- nienaliczania opłat za inicjację połączeń i rozpoczęcie połączenia”,

W odniesieniu do rozliczania sekundowego dla niektórych połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate informujemy, iż nie ma możliwości funkcjonalnej dla zmiany sposobu taryfikacji i rozliczania sekundowego tego rodzaju połączeń. Połączenia rozliczane są różnie: jako jednorazowe zdarzenie bez względu na czas jego trwania i jako jednorazowe zdarzenia i za czas trwania.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na rozliczanie w/w zgodnie z cennikiem Wykonawcy? Zgodnie z umową §4 Wynagrodzenie i warunki płatności punkt 5

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający dopuszcza propozycję Wykonawcy w odniesieniu do: *numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate.*

Pytanie 52

Rozdział XVII. Istotne postanowienia umowne UMOWA Nr/DZ/17

§4 Wynagrodzenie i warunki płatności

4. Comiesięczne wynagrodzenie Wykonawcy za realizację usług objętych umową dokonywane będzie na podstawie prawidłowo wystawionych faktur VAT, przelewem na rachunek bankowy w terminie 60 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.

Informujemy, że nie ma takiej funkcjonalności, która przesuwalaby termin płatności automatycznie o czas opóźnienia w dostarczeniu faktury. Termin doręczenia faktury nie jest znany. W systemie rozliczeniowym istnieje możliwość ustawienia wydłużonego terminu płatności ale datą początkową jest data wystawienia faktury.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zapisu na: ”...w terminie 60 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.”

W odpowiedzi na pytanie: Paragraf 4 ust. 4 PROJEKTU UMOWY zawiera frazę :” w terminie 60 dni od

daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT”.

Pytanie 53

§ 7 ust. 1 pkt 2) przewiduje kary umowne za odstąpienie od umowy. Czy zamawiający wyrazi zgodę na wykreślenie tego punktu?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 54

§ 7 przewiduje karu umowne bez określenia górnej łącznej ich granicy. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie w § 7 kolejnego ustępu w brzmieniu :”Łączna wysokość wszystkich kar umownych do zapłaty których może być zobowiązany wykonawca nie może przekroczyć 20% wartości umowy brutto.”?

W odpowiedzi na pytanie: Zamawiający odsyła do udzielonej odpowiedzi na pytanie 1.

UWAGA!

1. Zmianie ulega termin składania i otwarcia ofert z dnia 22 grudnia 2017 roku na dzień 28 grudnia 2017 roku. Miejsce oraz godziny otwarcia pozostają bez zmian.
2. Powyższe odpowiedzi są wiążące dla wszystkich Wykonawców.
3. Niektóre ze zmian tj. dotyczące zapisów umownych oraz terminu składania i otwarcia ofert zostały wprowadzone czcionką koloru niebieskiego.

z poważaniem,

DYREKTOR
Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego
w Legnicy
mgr Krystyna Burek