

- 3) wykreślenie postanowienia o naliczaniu 2-krotności kar określonych w ust. 3 w przypadku przekroczenia opóźnienia od 25 godziny lub od 4 dnia, bowiem kary umowne zapisane już w ust. 3 są i tak relatywnie wysokie w odniesieniu do potencjalnej szkody, jaką powoduje naruszenie;
- 4) skrócenia terminu na odstąpienie od Umowy do 7 dni; nie powinno się utrzymywać zbyt długiego okresu na odstąpienie od Umowy, w sytuacji, w której doszło do naruszenia i Wykonawca oczekuje od Zamawiającego szybkiej decyzji co do dalszej realizacji Umowy, pomimo wystąpienia naruszeń.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 5

Dot. § 8 ust. 5 Wzoru Umowy - Wykonawca wnosi o zmniejszenie kary przewidzianej w tym ust. do kwoty 1000 zł za dzień opóźnienia i wykreślenie słowa „rozpoczęty”; dodatkowo wnosi o rozbicie kwotowe kary za opóźnienie dotyczące świadczeń Wykonawcy dotyczących Sprzętu, Oprogramowania i Dokumentów, na mniejsze kwoty, np. opóźnienie w dostawie Sprzętów – 500 zł, opóźnienie w dostawie Oprogramowania – 500 zł, opóźnienie w dostawie Dokumentów – 200 zł.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 6

Dot. § 8 ust. 5 Wzoru Umowy - Wykonawca wnosi o wykreślenie tego zapisu w zakresie, w jakim przewiduje możliwość odstąpienia do Umowy oraz zmiarkowanie kary umownej do kwoty np. 500 zł; Wykonawca nie ma wpływu na decyzję Zamawiającego dotyczącą odmowy odbioru Sprzętu czy Dokumentacji; taki zapis może prowadzić do celowego przeciągania procedury odbioru lub doprowadzenia do odstąpienia do Umowy; tym bardziej, że w § 4 ust. 9 pkt. 4) wpisano klauzulę generalną, że Zamawiający może odmówić odbioru, gdy Sprzęt z Oprogramowaniem, Dokumenty lub Wdrożenia budzą inne zastrzeżenia niż określone w pkt. 1-3; mogą to być zatem dowolne zastrzeżenia, które spowodują odmowę odbioru świadczeń Wykonawcy i naliczanie kar umownych z § 8 ust. 6, a nawet doprowadzić do odstąpienia od Umowy.

W przypadku, w którym Zamawiający nie zgadza się na wykreślenie postanowienia o odstąpieniu, Wykonawca wnosi o zmodyfikowanie tego zapisu poprzez dodanie, że do odstąpienia konieczne jest ponowne wezwanie Wykonawcy do realizacji Umowy z precyzyjnym opisem uzasadnionych zastrzeżeń, jakie Zamawiający ma do świadczeń Wykonawcy, które uzasadniają odmowę odbioru tych świadczeń.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 7

Dot. § 8 ust. 7 Wzoru Umowy - Wykonawca wnosi o zmiarkowanie tej kary do kwoty 200 zł za dzień opóźnienia; kara w wysokości 2000 zł za dzień opóźnienia w dostarczeniu Dokumentacji powykonawczej jest rażąco wygórowana, nieadekwatna do potencjalnej szkody Zamawiającego, tym bardziej, że Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Serwisu.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 8

Wykonawca wnosi o wprowadzenie do postanowień dot. kar umownych postanowienia generalnego, że kara umowna za odstąpienie od Umowy w wysokości 10% wartości Wynagrodzenia konsumuje pozostałe kary naliczane Wykonawcy z tytułu opóźnienia.

Wykonawca wnosi o wprowadzenie postanowienia, że kary nie podlegają kumulacji, tj. Zamawiający nie może karać za opóźnienie tego samego świadczenia na podstawie różnych postanowień, np. za opóźnienie w dostarczeniu Dokumentacji po odmowie jej przyjęcia na podstawie § 8 ust. 5 oraz dodatkowo na podstawie § 8 ust. 1 i jeszcze naliczenia kary 10 % wartości Wynagrodzenia na podstawie § 8 ust. 2 w przypadku odstąpienia od Umowy

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 9

Dot. § 4 ust. 2 Wzoru Umowy - W dobie powszechnej komunikacji elektronicznej, Wykonawca wnosi o zmianę formy komunikacji o terminie dostarczenia Sprzętu z pisemnej na dokumentową; forma pisemna oznacza, że Wykonawca musi wysłać Zamawiającemu list polecony podpisany własnoręcznie przez przedstawiciela Wykonawcy lub dokument w formacie .pdf podpisany podpisem elektronicznym; Wykonawca wskazuje, że forma dokumentowa tj. wysłanie e-maila, jest w zupełności wystarczająca, tym bardziej, że w § 3 Zamawiający podaje adresy e-mail osób odpowiedzialnych za realizację Umowy

Odpowiedź:

Działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy, Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ w poniższy sposób.

W § 4. [Terminy i odbior] ust. 2 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„Sprzedawca powiadomi, na adresy e-mail wskazane w § 3 ust. 2, Kupującego o terminie dostarczenia Sprzętu IT w poszczególnych Lokalizacjach oraz Sprzętu IT wraz z Oprogramowaniem, i Dokumentów oraz o terminie rozpoczęcia Wdrożenia w lokalizacjach COPD, z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni Roboczych. W terminie do 2 Dni Roboczych Kupujący potwierdzi wskazany termin lub wskaże inny, jednak nie później niż 2 Dni Robocze od daty otrzymania przez Kupującego ww. powiadomienia.”.

Pytanie 10

Dot. § 4 ust. 4 Wzoru Umowy - Wykonawca wnosi o sprecyzowanie, w jakich godzinach w Dniach Roboczych będą dokonywane odbiory; jest to o tyle istotne, że w przypadku opóźnień, Zamawiający chce karać Wykonawcę za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że odbiory będą dokonywane w godzinach 7.30 – 15.30. W uzasadnionych przypadkach, po wcześniejszym ustaleniu przez Strony i wyrażeniu zgody przez Zamawiającego, dopuszczalne będą odbiory w innych ustalonych godzinach.

Pytanie 11

Dot. § 4 ust.11 Wzoru Umowy - Wykonawca wnosi o określenie, w jakim maksymalnym terminie Zamawiający ma prawo do zgłaszania uwag do Dokumentacji powykonawczej; jest to istotne ze względu na kary umowne za opóźnienie w dostarczeniu Dokumentacji powykonawczej; w aktualnym brzmieniu Zamawiający nie ma terminu, w jakim musi/może takie uwagi zgłosić; termin ten nie powinien wliczać się do terminów realizacji Umowy i być traktowany jako opóźnienie Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że zgłoszenie uwag przez Zamawiającego do Dokumentacji zostanie dokonane niezwłocznie po otrzymaniu Dokumentacji i termin na zgłoszenie uwag przez Zamawiającego nie wlicza się do czasu realizacji umowy. Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 12

Dotyczy Załącznika 1a do Umowy, Zasady Wdrożenia pkt 2 oraz Umowa par. 1 i 4.

Zwracamy uwagę na niespójności zapisów Umowy oraz OPZ w zakresie dostawy telefonów IP do Lokalizacji Zamawiającego. Zgodnie z Załącznikiem 1a do Umowy, Kolumna – „Zasady Wdrożenia” pkt 2 Zamawiający stwierdza, że „nie ma konieczności obecności w miejscu funkcjonowania telefonów IP i ich fizycznego podłączenia”.

Natomiast zgodnie z zapisami umowy (par. 1 Definicje) telefony IP traktowane są jako Sprzęt IT i podlegają takiej samej procedurze odbioru jak serwery – projekt Umowa par. 4 ust. 5.

Prosimy o wyłączenie z definicji Sprzętu IT telefonów IP i potwierdzenie, że wymagany sposób dostawy telefonów zdefiniowany został w załączniku 1a do Wzoru Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że przedmiotowy zapis (Załącznik nr 1a do wzoru umowy, Zasady Wdrożenia [tabela] pkt 2) dotyczy telefonów IP i w miejscu Wdrożenia telefonów IP nie jest wymagana obecność pracownika/przedstawiciela Wykonawcy. Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 13

Dotyczy Wzoru Umowy § 4 ust. 1 - Prosimy o doprecyzowanie w jakim terminie wykonawca jest zobligowany do dostarczenia telefonów IP do Lokalizacji Zamawiającego. W świetle obecnych zapisów (par. 1 Definicje) telefony IP są częścią Sprzętu IT i dostawa powinna nastąpić w 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy. Przedsięwzięcie o tak dużej skali (dostarczenie 4 tys. telefonów do ok 330 lokalizacji na terenie Polski) spowoduje duże obciążenie zasobów po stronie zarówno wykonawcy jak i Zamawiającego w bardzo krótkim okresie czasu.

Prosimy o modyfikację przedmiotowych zapisów w taki sposób, żeby dystrybucja telefonów IP była możliwa do zamknięcia etapu Wdrożenia zgodnie par.4 ust. 1 pkt 2) Wzoru Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie zmienia przedmiotowych zapisów SIWZ.

Pytanie 14

Dotyczy Wzoru umowy § 6 Gwarancja - Prosimy o doprecyzowanie jakiej gwarancji wymaga Zamawiający na dostarczone telefony IP. Zgodnie z zapisami Umowy, na telefony IP jako część Sprzętu IT wymagany jest 6 godzinny serwis gwarancyjny.

W ocenie wykonawcy tak wysokie wymagania serwisowe na telefony IP będą skutkowały znacznym wzrostem kosztów świadczenia serwisu gwarancyjnego.

Odpowiedź:

Działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy, Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ w poniższy sposób.

W § 6. [Serwis gwarancyjny] ust. 4 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„W ramach Serwisu gwarancyjnego Sprzedawca dokona naprawy Sprzętu IT najpóźniej w ciągu 6 godzin (dla serwerów) oraz 3 Dni Roboczych (dla telefonów IP) od otrzymania zgłoszenia serwisowego, o którym mowa w ust. 2, przy czym naprawa Sprzętu IT (serwerów) powinna być dokonana przez serwisanta posiadającego właściwe kwalifikacje techniczne. W przypadku wymiany telefonów IP na nowe nie jest wymagane, aby wymiana była wykonywana przez serwisanta posiadającego właściwe kwalifikacje techniczne.”.

Pytanie 15

Dotyczy Załącznika 1a do Umowy - Prosimy o doprecyzowanie ilości i typu posiadanych licencji systemu Cisco Unified Contact Center Express posiadanych przez Zamawiającego oraz potwierdzenie, że system ten działa w konfiguracji HA.

Odpowiedź:

Działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy, Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ w poniższy sposób.

Załącznik nr 1a do wzoru umowy, pod tabelą pkt 5) przyjmuje brzmienie:

„5) dwóch serwerów Cisco UCCX w wersji 10.6.1 działających w układzie HA:

Cisco Unified CCX Enhanced

IVR Port(s): 300 szt.

Cisco Unified CCX Enhanced Seat(s): 22 szt.

High Availability : Enabled
Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400 szt."

Pytanie 16

Zamawiający w tabeli ze Specyfikacją Sprzętu i Oprogramowania IT wymaga dla Telefon IP w punkcie 5 wsparcia dla protokołu SCCP / SIP. Czy Zamawiający dopuści telefon, który będzie wspierał tylko protokół SIP?

Odpowiedź:

Działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy, Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ w poniższy sposób.
Załącznik nr 1a do wzoru umowy, tabela, kolumna „Parametry i wymagania minimalne” pkt 5 przyjmuje brzmienie:
„5. obsługiwane protokoły sygnalizacyjne: SCCP (Call Manager) lub SIP;”

Pytanie 17

Zamawiający podaje informacje, że w systemie Cisco Unified Contact Center Express skonfigurowano 200 agentów korzystających rotacyjnie z portalu Cisco Finesse. Ile licencji CCX posiada obecnie Zamawiający?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że odpowiedź na powyższe pytanie została podana w odpowiedzi na pytanie nr 15.

Pytanie 18

Zamawiający w Załączniku nr 6 we wzorze Umowy paragraf 6 Serwis gwarancyjny w punkcie 4 oczekuje, że całość sprzętu będzie naprawiona w ciągu 6 godzin dla od otrzymania zgłoszenia serwisowego. Prosimy o wprowadzenie rozróżnienia na sprzęt zainstalowany w COPD i telefony IP. Naszym zdaniem wymaganie, aby telefony IP były naprawiane w ciągu 6 godzin powoduje znaczny wzrost kosztów projektu. Prosimy o wprowadzenie wymagania, aby telefony IP były naprawiane w czasie dwóch dni roboczych od czasu zgłoszenia.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że odpowiedź na powyższe pytanie została podana w odpowiedzi na pytanie nr 14.

Pytanie 19

Czy Zamawiający wymaga, aby telefony IP były objęte wsparciem serwisowym (gwarancją) producenta?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że wymaga aby Sprzęt IT (serwery i telefony IP) był objęty wsparciem serwisowym producenta.

Pytanie 20

Czy Zamawiający posiada wsparcie (support) producenta do licencji o których jest mowa SIWZ? Jeżeli tak to poprosimy o podanie numerów kontraktów serwisowych.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie posiada wsparcia (support) producenta do licencji o których jest mowa SIWZ.

Powyższe zmiany nie powodują przesunięcia terminu składania ofert wyznaczonego na dzień 21.10.2019r.

ZASTĘPCA PREZESA

Sebastian Jaworski