



MINISTERSTWO SPRAW ZAGRANICZNYCH
KOMISJA PRZETARGOWA

Warszawa, dnia 22 stycznia 2010 r.

BPiZP-84-264/09/14/MF

Wg rozdzielnika

Dotyczy:

postępowania nr BPiZP-84-264/09 prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na: uruchomienie Centrum Wsparcia Technicznego dla pracowników Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz placówek zagranicznych

Zgodnie z art. 38 ust. 1-2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 roku, nr 223, poz.1655 z późn. zm.), w odpowiedzi na zapytania, które wpłynęły do Zamawiającego udziela się następujących wyjaśnień treści SIWZ:

Treść zapytania nr 1

Która strona ma ponieść koszty zakupu sprzętu niezbędnego do realizacji przedmiotu Zamówienia?

Treść wyjaśnienia nr 1

Wszystkie koszty realizacji przedmiotu zamówienia ponosi Wykonawca.

Treść zapytania nr 2

Czy Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu licencji (oddania na własność) zakupionych na potrzeby realizacji Zamówienia?

Treść wyjaśnienia nr 2

Tak.

Treść zapytania nr 3

Które licencje zakupionych na potrzeby realizacji Zamówienia Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu?

Treść wyjaśnienia nr 3

Wszystkie licencje zakupione na potrzeby realizacji zamówienia przez Wykonawcę i wykorzystywane w trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu.

Treść zapytania nr 4

Które osoby uczestniczące w projekcie - poza Personelem Dedykowanym Wykonawcy - muszą wykonywać pracę w siedzibie wskazanej w pkt IV.22 opisu przedmiotu zamówienia?

Treść wyjaśnienia nr 4

Wyłącznie Personel Dedykowany Wykonawcy musi wykonywać pracę w biurze przy ul. Karmazynowej 1a w Warszawie. Personel Dodatkowy Wykonawcy może wykonywać prace zdalnie, np. z siedziby Wykonawcy.

Treść zapytania nr 5

Jaki jest wymagany okres przechowywania nagrań rozmów CWT?

Treść wyjaśnienia nr 5

Nagrania rozmów muszą być dostępne online w systemie rejestrującym, przez okres minimum 6 miesięcy. Po upływie tego okresu muszą być archiwizowane w Systemie Bezpiecznego Archiwum Elektronicznego, gdzie winny być przechowywane przez cały czas obowiązywania umowy i dostępne na życzenie Zamawiającego w terminie 1 dnia roboczego.

Treść zapytania nr 6

Z jakiego okresu (np. z ilu lat) rozmowy CWT mają być przechowywane?

Treść wyjaśnienia nr 6

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 7

Czy wszystkie rozmowy CWT mają być rejestrowane? Jeśli nie, to jakie powinny być przechowywane, a jakie nie muszą być przechowywane?

Treść wyjaśnienia nr 7

Wszystkie rozmowy CWT muszą być rejestrowane.

Treść zapytania nr 8

Czy wymagane jest przechowywanie rozmów CWT po wygaśnięciu umowy? (17.6)

Treść wyjaśnienia nr 8

Nie. Zasady przechowywania plików z zapisem rozmów zostały określone w odpowiedzi na pytanie nr 5.

Treść zapytania nr 9

Jaki poziom SLA powinien być zapewniony dla pracy Awaryjnego Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 9

W zakresie odbierania i odpowiadania na zgłoszenia przychodzące – identyczny jak dla Centrum Wsparcia Technicznego. W zakresie rozwiązywanie zgłoszeń – obowiązuje SLA od momentu przywrócenia pełnego działania Centrum Wsparcia Technicznego.

Treść zapytania nr 10

Kiedy jest możliwa wizja lokalna w lokalizacji opisanej w pkt IV .22?

Treść wyjaśnienia nr 10

Zamawiający zapewni możliwość dokonania wizji lokalnej w dniu 26 bm. w godzinach od 10.00 do 12.00, przy ul. Karmazynowej 1a. Zamawiający wymaga, aby osoby uczestniczące ze strony Wykonawcy w wizji lokalnej posiadały poświadczenie bezpieczeństwa upoważniające do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone”.

Treść zapytania nr 11

Czy Zamawiający dostarczy informacje niezbędne do oszacowania wyceny adaptacji pomieszczeń przy ulicy Karmazynowej 1a (np. plany rozmieszczenia instalacji elektrycznej, itp.)?

Treść wyjaśnienia nr 11

Zamawiający nie przewiduje dostarczania takich informacji. Wykonawca może dokonać szacunku kosztów adaptacji pomieszczeń na podstawie wizji lokalnej.

Treść zapytania nr 12

Czy do realizacji przedmiotu Zamówienia dopuszcza się użycia oprogramowania open source?

Treść wyjaśnienia nr 12

Tak, o ile Wykonawca posiada dokumentacje tego oprogramowania oraz zasoby osobowe i techniczne pozwalające świadczyć support dla oprogramowania open source.

Treść zapytania nr 13

CWT ma obsługiwać pracowników Zamawiającego, którzy zgłaszają problemy techniczne związane z eksploatowanym sprzętem komputerowym oraz aplikacjami. Co zaliczane jest do nadmienionego sprzętu komputerowego oraz aplikacji? Np.:

- a) Czy do sprzętu komputerowego zaliczamy serwery aplikacji, serwery baz danych, inne serwery?
- b) Czy do aplikacji zaliczamy active directory, serwery pocztowe, serwery innych aplikacji?

Treść wyjaśnienia nr 13

Tak, jednakże w takich przypadkach Centrum Wsparcia Technicznego ma obowiązek eskalować zgłoszenie zgodnie z zapisami znajdującymi się w SIWZ.

Treść zapytania nr 14

Czy można mieć wgląd do dokumentu (opracowanego przez Net Solutions), na który Zamawiający powołuje się w Uzasadnieniu

Treść wyjaśnienia nr 14

Zamawiający nie przewiduje udostępnienia dokumentu opracowanego przez Net Solutions.

Treść zapytania nr 15

Czy Zamawiający zapewni wymagany przydział mocy z lokalnej rozdzielnicy (tak aby w zakresie Wykonawcy było tylko rozprowadzenie zasilania po pomieszczeniu Help Desk

Treść wyjaśnienia nr 15

Tak, do 16 kVA

Treść zapytania nr 16

Czy Zamawiający wymaga klimatyzacji dla pomieszczenia Help Desk.

Treść wyjaśnienia nr 16

Zamawiający nie stawia takiego wymagania. Ewentualne zastosowanie klimatyzacji jest będzie decyzją Wykonawcy.

Treść zapytania nr 17

Czy Zamawiający zapewnia doprowadzenie do pomieszczenia niezbędnych łączy (łącza skrócone do centrali MSZ, sieć LAN/WAN i inne)

Treść wyjaśnienia nr 17

Zamawiający zapewni doprowadzenie łączy do krosownicy w budynku, zlokalizowanej do 90 m od pomieszczenia. Wykonawca winien we własnym zakresie doprowadzić łączy do pomieszczenia.

Treść zapytania nr 18

Czy Zamawiający przewiduje transfer wiedzy w zakresie posiadanych aplikacji i konfiguracji i przekazuje dokumentację do tych systemów?

Treść wyjaśnienia nr 18

Tak, w szczególności w formie posiadanego doświadczenia - możliwość wykorzystania doświadczenia i wiedzy obecnych specjalistów helpdesk (max. 2 osoby Zamawiającego przez okres jednego miesiąca – w ramach trwania 3 etapu). Po tym okresie przewidziany jest transfer wiedzy w formie opisanej w SIWZ realizowany przez Ekspertów Zamawiającego poprzez udzielanie wyjaśnień na pytania zgłaszane poprzez system bazy wiedzy.

Treść zapytania nr 19

Czy Wsparcie Zamawiającego ma korzystać z aplikacji Help Desk tej samej co personel Dostawcy?

Treść wyjaśnienia nr 19

Tak

Treść zapytania nr 20

Czy Wsparcie Zamawiającego ma być wyniesionymi agentami systemu Call Center?

Treść wyjaśnienia nr 20

Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania rozwiązania polegającego na tzw. wyniesionym agencie systemu callcenter.

Treść zapytania nr 21

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia – Warunki udziału w postępowaniu – punkt 7.2

Czy Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu jeżeli wykaze się wykonaniem usługi o wartości minimum 2 000 000 PLN brutto, polegającej na uruchomieniu wymaganej infrastruktury technicznej dla zapewnienia funkcjonowania centrum wsparcia technicznego dedykowanego dla obszaru informatyki oraz świadczeniu podstawowego wsparcia technicznego dla klientów zleceniodawcy (usługa była świadczona dla nie mniej niż 1 000 klientów) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z użytkowaniem wykorzystywanych przez nich: sprzętu komputerowego, aplikacji i oprogramowania?

Treść wyjaśnienia nr 21

Wykonawca musi wykazać spełnienie warunku o którym mowa w punkcie 7.2. SIWZ.

Treść zapytania nr 22

Czy jest przewidywana (a tym samym wymagana) rozbudowa liczby stanowisk call center w przyszłości ponad 12 stanowisk, podane w SIWZ jako minimum?

Treść wyjaśnienia nr 22

Nie.

Treść zapytania nr 23

Czy integracja z centralą telefoniczną Ericsson MD-110, wykorzystywaną przez Zamawiającego, może się odbywać z wykorzystaniem traktu E1? Czy Zamawiający dysponuje wolnym traktem E1 w posiadanej centrali? Czy są inne wolne łącza telekomunikacyjne w posiadanej przez Zamawiającego centrali, które mogłyby być wykorzystane do integracji z systemem call center?

Treść wyjaśnienia nr 23

Zamawiający może udostępnić Trakt E1. Zamawiający posiada wolną kartę TUL 76 oraz licencję. Posiadany standard to ISDN 30 kanałów B, tryb Slave.

Treść zapytania nr 24

Jak ma wyglądać komunikacja przez Black Berry? Czy ma się czymś różnić od komunikacji pozostałymi wymienionymi kanałami, tj.: WWW, e-mail, głos?

Treść wyjaśnienia nr 24

Komunikacja przez BlackBerry różni się tym od pozostałych, że oprócz typowych wiadomości e-mail i SMS w BlackBerry możliwe jest wysyłanie wiadomości PIN-to-PIN

Treść zapytania nr 25

Jaki system do obsługi poczty e-mail wykorzystuje obecnie Zamawiający?

Treść wyjaśnienia nr 25

MS Exchange, MS Outlook 2007

Treść zapytania nr 26

Prosimy o podanie ilości użytkowników serwisu, pracujących jako Eksperci Zamawiającego? Czy należy dla nich przewidzieć licencje, zapewniające dostęp do systemów (np. do systemu zarządzania zdarzeniami incydentami)? Ile powinno być licencji nazwanych lub równoczesnego dostępu?

Treść wyjaśnienia nr 26

Zamawiający szacuje ilość ekspertów na 64 i wymaga dla ww. Ekspertów, licencji równoczesnego dostępu.

Treść zapytania nr 27

Czy w ramach oferowanego rozwiązania powinna być dostarczona baza danych? Czy Zamawiający posiada możliwości udostępnienia posiadanej bazy danych? Jeśli tak, to jakiej? Jeśli nie, to czy Zamawiający ma preferencje co do bazy danych?

Treść wyjaśnienia nr 27

W ramach oferowanego rozwiązania Wykonawca powinien dostarczyć bazę danych dedykowaną dla oferowanego rozwiązania, zgodną z wymaganiami producenta oprogramowania wykorzystywanego w przyjętym rozwiązaniu. Zamawiający nie udostępni posiadanej bazy danych.

Treść zapytania nr 28

Czy jest konieczność integrowania oferowanych systemów z istniejącymi u Zamawiającego systemami? Czy wymagana jest jakakolwiek migracja danych pomiędzy tymi systemami? Jeśli tak, prosimy o podanie oczekiwanego zakresu oraz możliwych sposobów integracji.

Treść wyjaśnienia nr 28

Konieczność integrowania przedmiotowego systemu z systemami Zamawiającego nie jest wymagana na etapie wdrożenia, jednak w późniejszym okresie należy przewidzieć konieczność integracji z systemem klasy ITSM, (który jeszcze nie jest wdrożony) zgodnym z ITIL v.3 i Knowledge Centered Support v.4.

Treść zapytania nr 29

Czy Zamawiający może podać szacunkową liczbę użytkowników mogących zgłaszać incydenty i problemy do Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 29

Zamawiający szacuje liczbę użytkowników zgłaszających incydenty na 4500 pracujących w obiektach centrali MSZ w Warszawie oraz w polskich przedstawicielstwach dyplomatyczno-konsularnych.

Treść zapytania nr 30

Czy Zamawiający może podać szacunkową liczbę stanowisk roboczych obsługiwanych przez Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 30

Każdy pracownik Zamawiającego posiada stanowisko komputerowe. Oznacza to, iż należy szacować liczbę stanowisk roboczych na 4500.

Treść zapytania nr 31

Jakiej klasy sprzęt składa się na stanowisko robocze (komputer, laptop, drukarka lokalna, drukarka sieciowa itp.)?

Treść wyjaśnienia nr 31

Stanowisko robocze Pracowników Zamawiającego wyposażone jest w komputer klasy PC wyprodukowany nie później niż w roku 2007 lub w komputer przenośny Lenovo typ x200. (ok. 2000 szt.), które pracują w systemie dualboot, logowanie z wykorzystaniem smartcard. Stanowiska robocze wyposażone są w drukarki laserowe podłączone lokalnie. lub drukarki sieciowe (w tym również urządzenia wielofunkcyjne). Należy przyjąć, że połowa użytkowników posiada do użytku służbowego terminale BlackBerry, zintegrowane z systemem korporacyjnej poczty w systemie BES

Treść zapytania nr 32

Czy Zamawiający może podać szacunkową liczbę/nazwę aplikacji, które mają być obsługiwane przez Centrum Wsparcia Technicznego z informacją na temat ilości użytkowników danych aplikacji? Prosimy o potwierdzenie, czy w ramach eksploatacji Centrum Wsparcia Technicznego zgłaszane będą zagadnienia związane tylko z systemami IT, czy też np. związane z logiką budynku, takie jak kontrola dostępu, klimatyzacja itp.(prosimy o ich wyspecyfikowanie)?

Treść wyjaśnienia nr 32

Pracownicy Zamawiającego wykorzystują ok. 50-60 aplikacji, z czego ok. połowa jest używana przez wszystkich Pracowników Zamawiającego. Wszyscy Pracownicy Zamawiającego korzystają z aplikacji do obsługi poczty elektronicznej MS Outlook, przeglądarki IE oraz z pakietu MS Office.

Okolo połowa Pracowników korzysta także z dodatkowej aplikacji pocztowej bazującej na Mozilla Thunderbird.

Lista aplikacji zostanie podana po zakończeniu realizacji etapu pierwszego. Zamawiający potwierdza iż w ramach CWT zgłaszane będą również wnioski o realizację usług (zgodnie z ITIL v.3). Katalog usług (w tym nie związanych z systemami IT) wraz z procedurami postępowania zostanie udostępniony Wykonawcy po pierwszym etapie realizacji przedmiotu Zamówienia.

Treść zapytania nr 33

Czy Zamawiający może podać przykładowe dane historyczne w zakresie danych ilościowych, dotyczących liczby zgłoszeń z podziałem na dni/godziny, jakie wpływają do Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 33

Ilość zgłoszeń obsługiwanych przez Wydział Wsparcia Technicznego Użytkowników Biura Informatyki i Telekomunikacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych w 2009 roku

| | ilość zgłoszeń | w tym zrealizowane przez Pierwszą Linię Wsparcia | % zgłoszeń rozwiązanych przez Pierwszą Linię Wsparcia |
|----------------|----------------|--|---|
| Luty 2009 | 1049 | 230 | 22% |
| Marzec 2009 | 1190 | 200 | 17% |
| Kwiecień 2009 | 1148 | 220 | 19% |
| Maj 2009 | 1147 | 300 | 26 % |
| Czerwiec 2009 | 1173 | 420 | 35% |
| Lipiec 2009 | 1705 | 420 | 24% |
| Sierpień 2009 | 1028 | 310 | 31% |
| Średnia | 1206 | 300 | 25% |

- Obecnie większość zgłoszeń przekazywana jest telefonicznie, a w następnej kolejności mailem i poprzez formularz www.
- Większość zgłoszeń napływa w dni robocze w godzinach 8-18
- Okresowo występują istotne chwilowe wzrosty ilości zgłoszeń do nawet 100 dziennie z uwagi na zwiększoną ilość problemów napływających od Pracowników Zamawiającego w okresach wdrażania nowych systemów dziedzinowych i zasadniczych zmian i upgrade'ów w już wykorzystywanych.

Treść zapytania nr 34

Ile osób obecnie świadczy pełen zakres usług opisany w specyfikacji i jakie poziomy SLA są zapewniane?

Treść wyjaśnienia nr 34

Obecnie w Pierwszej Linii Wsparcia rozumianej jak w specyfikacji, usługi świadczą 4 osoby. Poziomy SLA nie są mierzone.

Treść zapytania nr 35

Czy obsługa użytkowników będzie tylko i wyłącznie w języku polskim?

Treść wyjaśnienia nr 35

Tak.

Treść zapytania nr 36

Czy w ramach oddelegowanego zespołu do wykonywania zadań, Zamawiający życzy sobie, aby Kierownik Projektu pracował na rzecz Centrum Wsparcia Technicznego w pełnym wymiarze czasu pracy, czy może pracować na zasadzie wykonywania i nadzorowania prac projektowych bez rozliczania godzin pracy?

Treść wyjaśnienia nr 36

Kierownik projektu może pracować na zasadzie wykonywania i nadzorowania prac projektowych bez rozliczania godzin pracy.

Treść zapytania nr 37

Czy w ramach adaptacji pomieszczeń Wykonawca musi zaprojektować i wykonać pomieszczenia socjalno-bytowe dla pracowników Wykonawcy? Czy w ramach adaptacji pomieszczeń Wykonawca musi zapewnić media dla pracowników Wykonawcy (np. instalacja subliczników)? Jakie media są dostępne w lokalizacji Centrum Wsparcia Technicznego? Prosimy o wyjaśnienie, czy w ramach oferowanej ceny Wykonawca ma uwzględnić koszty związane z bieżącą obsługą/eksploatacją Centrum Wsparcia Technicznego, np. koszt połączeń telefonicznych do użytkowników (odzwanianie), zużycie energii elektrycznej i innych mediów?

Treść wyjaśnienia nr 37

Zamawiający nie wymaga w ramach adaptacji zaprojektowania / wykonania pomieszczeń socjalno bytowych dla Personelu Wykonawcy, instalacji subliczników i pokrywania kosztów jakichkolwiek mediów czy innych kosztów eksploatacji Centrum (w tym kosztów połączeń telefonicznych w ramach świadczonej usługi).

Treść zapytania nr 38

Prosimy o potwierdzenie, czy na Wykonawcy ciąży obowiązek zapewnienia warunków BHP dla agentów call center (pracowników dedykowanych Zamawiającemu)?

Treść wyjaśnienia nr 38

Tak.

Treść zapytania nr 39

Czy wszyscy pracownicy muszą mieć wykształcenie techniczne, czy pracownicy na stanowiskach: kierownik projektu oraz kierownik Centrum Wsparcia Technicznego mogą mieć wykształcenie związane z zarządzaniem procesami, projektami, ekonomią, psychologią? Czy dwuletnie podyplomowe studia na Katedrze Informatyki z zakresu Inżynierii Oprogramowania są odpowiednie?

Treść wyjaśnienia nr 39

Wykonawca winien dysponować zespołem osób zgodnie z punktem 7.1 lit. b) SIWZ.

Treść zapytania nr 40

Jak często Zamawiający do tej pory korzystał lub ewentualnie jak często Zamawiający będzie korzystał z zapewnionego przez Wykonawcę Awaryjnego Zespołu Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 40

Zamawiający dotychczas nie stanął przed koniecznością skorzystania z Awaryjnego CWT.

Treść zapytania nr 41

Jaki wpływ na osiągnięte wskaźniki przez Wykonawcę będą miały różnego rodzaju awarie niezawinione przez Wykonawcę oraz wpływ sił wyższych?

Treść wyjaśnienia nr 41

Na czas awarii przestaje obowiązywać SLA w określonym zakresie. Patrz również treść wyjaśnienia nr 9.

Treść zapytania nr 42

Czy czas oczekiwania na realizację zgłoszenia w innych liniach wsparcia (np. pracownicy On-site Zamawiającego) lub podmiotach współpracujących (podwykonawcy, producenci) będzie wliczany do osiągniętych wskaźników w ramach parametrów SLA?

Treść wyjaśnienia nr 42

Nie, przekazanie zgłoszenia do Ekspertów Zamawiającego nie będzie zaliczane do osiągnięcia wskaźnika SLA. W każdym przypadku Personel Dedykowany Wykonawcy ma obowiązek monitorować terminowość udzielania odpowiedzi przez osoby, do których eskalowano zgłoszenie, a po otrzymaniu stosownych wyjaśnień skontaktować się ze zgłaszającym zdarzenie i doprowadzić do jego rozwiązania i zamknięcia zgłoszenia.

Treść zapytania nr 43

Czy oferowane w ramach oferty systemy (call center, zarządzanie zdarzeniami, i inne) muszą być instalowane w siedzibie Zamawiającego, czy też wystarczy zapewnienie do nich zdalnego dostępu pracownikom dedykowanym Zamawiającemu?

Treść wyjaśnienia nr 43

Zamawiający wymaga zainstalowania systemów w lokalizacji CWT

Treść zapytania nr 44

Do realizacji jakich funkcji Zamawiający wymaga systemu TTS w call center? Prosimy o ich opisanie. Czy jest możliwa realizacja podanych funkcjonalności z wykorzystaniem innych dostępnych rozwiązań?

Treść wyjaśnienia nr 44

Uniknięcie kosztów nagrywania jakichkolwiek zapowiedzi w studiu nagraniowym poprzez wykorzystywanie TTS do ich odczytywania.

Treść zapytania nr 45

Czy jest możliwość opisanie oczekiwanej przez Zamawiającego funkcjonalności modułu interaktywnej zapowiedzi głosowej (IVR)? Czy jest to tylko funkcja zapowiedzi głosowej wraz z możliwością wyboru DTMF-em opcji zgodnie z nagraniem zapowiedziami?

Treść wyjaśnienia nr 45

Zamawiający wymaga zapewnienia maksymalnie do 3 poziomów w głąb drzewa IVR z wykorzystaniem DTMF do dokonywania wyborów.

Treść zapytania nr 46

Prosimy o podanie opisu oczekiwanego sposobu działania opcji *połączenia na żądanie "call me back"*

Treść wyjaśnienia nr 46

W czasie przedłużającego się oczekiwania w kolejce na połączenie z operatorem należy zaproponować dzwoniącemu możliwość oddzwonienia na numer, z którego on dzwoni, o ile możliwa jest identyfikacja CLIP. Jeśli nie ma takiej możliwości, należy pozwolić na podanie za pomocą DTMF numeru w określonym w zapowiedzi głosowej formacie, na jaki należy oddzwonić.

Treść zapytania nr 47

Prosimy o sprecyzowanie, na czym ma polegać realizacja wymagania opisanego w SIWZ: *obsługa kanału głosowego (telefonii tradycyjnej, VoIP, BlackBerry)?*

Treść wyjaśnienia nr 47

Niezależnie od sposobu łączenia się z Centrum Wsparcia Technicznego wszystkie zgłoszenia nadchodzące należy traktować na równi i kolejować zgodnie z czasem połączenia. Nie jest ważne, czy połączenie przychodzące nadeszło za pomocą łącza VoIP, telefonii tradycyjnej, GSM/BlackBerry.

Treść zapytania nr 48

Jakie dane pracowników Zamawiającego mają być prezentowane na komputerach Personelu Dedykowanego Wykonawcy w przypadku automatycznego rozpoznania na podstawie identyfikacji CLIP?

Treść wyjaśnienia nr 48

Imię i Nazwisko

Stanowisko (VIP – nie VIP)

Nazwa komórki organizacyjnej

Lokalizacja (Miasto)

Dane teleadresowe

Historia wcześniejszych kontaktów z CWT

Treść zapytania nr 49

W jakich przypadkach osoba dzwoniąca do call center będzie korzystać z głosowych skrzynek pocztowych? Wymaganie SLA odebrania połączenia w czasie krótszym niż 60 s. praktycznie eliminuje taką możliwość. Jeśli jednak będą dostępne w systemie głosowe skrzynki mailowe, jak będzie liczone SLA (rozpoczęcie naliczania czasu nastąpi w momencie nagrania informacji na skrzynce głosowej, czy w momencie odsłuchania jej przez pracownika Centrum Wsparcia Technicznego)?

Treść wyjaśnienia nr 49

SLA będzie liczone w momencie odsłuchania informacji przez pracownika CWT.

Jeśli dzwoniący nie zdecyduje się na opcję „call me back”, to po 60 sekundach oczekiwania należy przełączyć go na głosową skrzynkę pocztową w celu pozostawienia wiadomości. Nie wstrzymuje to w żaden sposób liczenia czasu oczekiwania na odebranie zgłoszenia, ale stanowi ułatwienie dla dzwoniących.

Treść zapytania nr 50

W SIWZ jest zapis mówiący tylko o wymaganej integracji z tablicami świetlnymi - czy w ramach oferowanego rozwiązania call center powinny być dostarczone tablice świetlne? Zwykle tablice świetlne wykorzystuje się w bardzo dużych, kilkuset stanowiskowych systemach call center, aby dużej ilości agentów móc zaprezentować ważne dla nich informacje. Jeśli mają być dostarczone tablice świetlne, czy zamiast wymienionych w SIWZ wallboard'ów mogą być to ekrany LCD (jako rozwiązanie o większej funkcjonalności)? Jakiej informacji mają być wizualizowane na tablicy świetlnej?

Treść wyjaśnienia nr 50

Pod pojęciem tablice świetlne Zamawiający rozumie ekrany LCD, na których należy prezentować, obok oczywistych informacji o ilości zgłoszeń oczekujących na poszczególnych kolejkach, wszystkie newralgiczne informacje wpływające na SLA, w szczególności alerty dotyczące ilości zgłoszeń z przekroczonym czasem na odebranie i przekroczonym czasem na zamknięcie zgłoszenia.

Treść zapytania nr 51

Czy Zamawiający zapewni dostępność łącza telekomunikacyjnego (np. traktu E1) z PSTN w lokalizacji Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 51

Zamawiający zapewni dostępność traktu E1 w lokalizacji Centrum Wsparcia Technicznego.

Treść zapytania nr 52

W związku z określonymi przez Zamawiającego wskaźnikami jakościowymi (SLA) prosimy o doprecyzowanie:

- a. Czy przez odebranie połączenia (Załącznik nr 1 do SIWZ ust. V pkt 11 ppkt 1) Zamawiający rozumie odbiór połączenia przez system (np. IVR, pocztę głosową), czy przez konsultanta?
- b. Czy dopuszczalna jest sytuacja, aby konsultant równolegle obsługiwał więcej niż jedno połączenie, tzn. podczas przyjmowania zgłoszenia od użytkownika dokonał przerwy (tzn. dokonał zawieszenia połączenia z użytkownikiem) i odebrał kolejne połączenie przychodzące?
- c. Kiedy następować ma rejestracja zgłoszenia, od której liczony jest np. wskaźnik określony w Załączniku nr 1 do SIWZ ust. V pkt 11 ppkt 2)? Czy następuje ona:
 - automatycznie z chwilą odebrania połączenia przez system IVR lub konsultanta,
 - w trakcie rozmowy konsultanta z użytkownikiem,

- czy po zakończeniu rozmowy z użytkownikiem (jeśli tak, to jaki jest czas od zakończenia rozmowy do rejestracji zgłoszenia)?
- d. Czy czasy określone w Załączniku nr 1 do SIWZ ust. V pkt 11 ppkt 2) i ppkt 3) ulegają zawieszeniu na czas przekazania zgłoszenia do użytkownika celem weryfikacji lub uzupełnienia informacji, czy też przekazania zgłoszenia do pracownika (Experta) Zamawiającego z grupy „onsite”?

Treść wyjaśnienia nr 52

- a Przez odebranie połączenia rozumie się odebranie przez Personel Dedykowany Wykonawcy (a nie przez system – IVR lub system głosowych skrzynek pocztowych)
- b. Nie
- c Automatycznie z chwilą odebrania połączenia przez Personel Dedykowany Wykonawcy.
- d Czasy ulegają zawieszeniu tylko w przypadku przekazania zgłoszenia do pracownika (Eksperta) Zamawiającego z grupy „onsite”.

Treść zapytania nr 53

Jakie SLA będzie obowiązywać dla Awaryjnego Zespołu Centrum Wsparcia Technicznego? Jaką będą obowiązywać zasady rozliczeń części zmiennej kosztu jednej godziny pracy Centrum Wsparcia Technicznego?

Treść wyjaśnienia nr 53

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.
Zgodnie z punktem 10 część V SIWZ.

Treść zapytania nr 54

Jak będzie liczone SLA w przypadku, gdy rozwiązanie problemu będzie zależne od producenta oprogramowania (np. firmy Microsoft)? Czy Zamawiający ma zawarte jakieś umowy z producentami eksploatowanych przez siebie systemów z zdefiniowanym SLA? W takim przypadku rozwiązanie problemu zwykle zajmuje znacznie więcej czasu niż 3 dni.

Treść wyjaśnienia nr 54

Zadaniem Centrum Wsparcia Technicznego jest uzyskanie potrzebnych informacji od firm trzecich w celu zamknięcia zgłoszenia w terminie określonym w SLA. Na pisemny umotywowany wniosek Wykonawcy Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na nieuwzględnianie danego zgłoszenia w procesie naliczania SLA.

Treść zapytania nr 55

Jak będzie liczone SLA w przypadku, gdy rozwiązanie zgłoszonego do Centrum Wsparcia Technicznego problemu będzie wymagało wymiany elementu sprzętowego jako usługi wykonanej lokalnie, a zgłoszenie będzie z placówki zagranicznej znacznie oddalonej od terytorium Polski?

Treść wyjaśnienia nr 55

Eskalacja zgłoszenia wymagającego wymiany elementu sprzętowego lub obecności na miejscu Pracownika Zamawiającego wstrzymuje bieg czasu przewidzianego na zamknięcie zgłoszenia przez CWT, ale nie powoduje automatycznego zamknięcia zgłoszenia.

Treść zapytania nr 56

Prosimy o wyjaśnienie, czy istnieje możliwość przeprowadzenia wizji lokalnej w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego na Centrum Wsparcia Technicznego? Jeśli tak, czy osoby uczestniczące ze strony Wykonawcy w wizji lokalnej muszą legitymować się ważnym poświadczeniem bezpieczeństwa, upoważniającym do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone” zgodnie z ustawą z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. z 2005 r. Nr 196, poz. 1631 z późn. zm.)?

Treść wyjaśnienia nr 56

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 57

Prosimy o potwierdzenie, czy w ramach eksploatacji CWT zgłaszane będą zagadnienia związane tylko z systemami IT, czy też np. związane z logiką budynku, np. kontrola dostępu, klimatyzacja, itp.?

Treść wyjaśnienia nr 57

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 58

Prosimy o wyjaśnienie, czy po zakończeniu realizacji umowy Wykonawca pozostawia u Zamawiającego dostarczoną infrastrukturę techniczną i oprogramowanie? Czy Zamawiający planuje przejąć zatrudnienie Personelu Dedykowanego Zamawiającemu?

Treść wyjaśnienia nr 58

Wykonawca pozostawia dostarczoną infrastrukturę techniczną i oprogramowanie u Zamawiającego po zakończeniu umowy, zgodnie z zapisami SIWZ Zamawiający nie planuje przejąć zatrudnienia Personelu Dedykowanego Wykonawcy.

Treść zapytania nr 59

W Załączniku nr 7 do SIWZ w par. 35 Zamawiający żąda przekazania oryginałów dokumentów. Prosimy o wyjaśnienie, czy wystarczające jest, aby Wykonawca przekazał Zamawiającemu potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie tych dokumentów?

Treść wyjaśnienia nr 59

Zamawiający wymaga przekazania oryginałów dokumentów, o których mowa w § 35. Załącznika nr 7 do SIWZ.

Treść zapytania nr 60

Prosimy o wyjaśnienie, czy szkolenia personelu Zamawiającego mają być realizowane przez Wykonawcę, czy też mogą być zrealizowane przez niezależne od Wykonawcy i producenta autoryzowane ośrodki?

Treść wyjaśnienia nr 60

Zamawiający dopuszcza oba ww. rozwiązania. Za działania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za własne.

Treść zapytania nr 61

(SIWZ.II.1) Prosimy o podanie maksymalnej liczby osób, które będą korzystały z CWT i listę systemów informatycznych, które mają podlegać wsparciu w CWT.

Treść wyjaśnienia nr 61

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 62

(SIWZ.II.1.3) Prosimy o podanie liczby Ekspertów Zamawiającego i ich lokalizację.

Treść wyjaśnienia nr 62

Zakłada się, iż liczba Ekspertów Zamawiającego nie przekroczy 64 osób zlokalizowanych w Centrali MSZ w Warszawie jak również w placówkach dyplomatycznych RP.

Treść zapytania nr 63

(SIWZ.IV.1.10) Prosimy o listę rodzajów oraz wersji aplikacji serwerowych i stanowiskowych Microsoft? Czy Druga Linia Wsparcia ma wspierać tylko aplikacje Microsoft?

Treść wyjaśnienia nr 63

Lista aplikacji serwerowych i stanowiskowych zostanie przekazana Wykonawcy po zakończeniu etapu pierwszego. Zasadniczo są to aplikacje Microsoft, ale także inne takie jak np. SymantecEndpoint, Adobe, Zip-Manager, Roxio, CheckPoint VPN, Cisco VPN, Websense, QuickTimePlayer, InterVideoWINDVD itp. Użytkownicy, tj. Pracownicy Zamawiającego nie posiadają uprawnień administratora.

Druga Linia Wsparcia winna wspierać nie tylko aplikacje Microsoft.

Treść zapytania nr 64

(SIWZ.IV.3) Prosimy o podanie szczegółów połączenia Centrum Wsparcia Technicznego z Intranetem Zamawiającego. Czy połączenie do sieci Intranet oraz Internet zostanie zagwarantowane przez Zamawiającego? Jeśli tak, to czy skrzynki email będą znajdowały się na serwerach Zamawiającego? Czy trakty głosowe (tradycyjne i VoIP) będą zagwarantowane przez Zamawiającego? Generalnie: jaka część infrastruktury i mediów dotycząca połączenia z sieciami zewnętrznymi oraz Intranetem Zamawiającego zostanie zapewniona przez Zamawiającego?

Treść wyjaśnienia nr 64

Zamawiający zapewni dostęp do sieci Intranet oraz Internet. Skrzynki e-mail będą znajdowały się na serwerach Zamawiającego. Trakty głosowe zostaną zapewnione przez Zamawiającego.

Treść zapytania nr 65

(SIWZ.IV.6.1) Na jakiej podstawie Zamawiający założył wystarczające do obsługi CWT lokal o powierzchni 80 m² oraz system klasy CC z 12 stanowiskami? Czy Zamawiający bierze pod uwagę fakt, iż wyznaczona przestrzeń może nie być wystarczająca dla zapewnienia wymaganej powierzchni pracy w przeliczeniu na osobę zgodnie z obowiązującymi normami?

Treść wyjaśnienia nr 65

Zamawiający nie zakłada, że call center z 12 stanowiskami zmieści się w pomieszczeniu 80 m². Zamawiający nie uważa, by tyle stanowisk było potrzebnych do obsługi zgłoszeń w okresie trwania umowy. Zamawiający zastrzega sobie, że gdyby była potrzeba zwiększenia ilości stanowisk do 12 włącznie – dostarczony przez Wykonawcę system musi mieć zasoby do ich obsłużenia bez ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych kosztów.

Treść zapytania nr 66

(SIWZ.IV.6.2) Czy istnieje możliwość włączenia się CC bezpośrednio do sieci PSTN bez konieczności integracji z centralą telefoniczną Ericsson MD-110? W przypadku konieczności włączenia CC poprzez centralkę Ericssona prosimy o podanie szczegółów planowanej integracji z centralą Ericsson MD-110. Do jakich celów będzie wykorzystywana ta integracja i czy wykorzystywane będą linie zewnętrzne podłączone do centrali Ericsson?

Treść wyjaśnienia nr 66

Większość połączeń realizowanych przez CWT jest połączeniami wewnętrznymi, w obrębie sieci telekomunikacyjnej obsługiwanej przez centralę Ericsson. Z uwagi na ten fakt celowe jest włączenie CWT do tej sieci. Dopuszcza się jednak alternatywne sposoby rozwiązania tego zagadnienia, jednak z zastrzeżeniem, że nie mogą one podnieść kosztów telekomunikacyjnych ponoszonych przez Zamawiającego.

Treść zapytania nr 67

(SIWZ.IV.6.5) Czy funkcjonalność „preview dialing” jest wymagana w przypadku, gdy Wykonawca może zapewnić możliwość podglądu numeru za pośrednictwem aplikacji i automatycznego zestawienia połączenia? Czy automatyczne zestawienie połączenia oznacza możliwość kliknięcia w obiekt skojarzony z numerem i automatyczne dzwonicie na ten numer na rzecz telefonu skojarzonego z użytkownikiem?

Treść wyjaśnienia nr 67

Funkcjonalność „preview dialing” nie jest wymagana, została wspomniana w SIWZ jako opcja.

Tak, automatyczne zestawienie połączenia oznacza kliknięcie w obiekt skojarzony z numerem w celu uzyskania połączenia z tym numerem.

Treść zapytania nr 68

(SIWZ.IV.6.6) Czy możliwość uruchomienia dodatkowych kanałów oznacza, że system oferowany musi mieć zaimplementowaną taką funkcjonalność, czy też ma mieć możliwość takiej rozbudowy w przyszłości, ale nie jest to objęte w zakresie aktualnego przetargu?

Treść wyjaśnienia nr 68

Oferowany system musi mieć zaimplementowaną taką funkcjonalność.

Treść zapytania nr 69

(SIWZ.IV.6.7) Prosimy o opis wymaganej funkcjonalności „Call me back”.

Treść wyjaśnienia nr 69

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 70

(OGÓLNE) Czy implementacja strategii obsługi ruchu przychodzącego i wychodzącego oraz obsługi zgłoszeń serwisowych, który będzie obsługiwany przez CWT będzie całkowicie w gestii Wykonawcy, czy też będzie ona musiała odwzorowywać aktualną obsługę? W przypadku, gdyby miała być odwzorowywana aktualna obsługa prosimy o jej opis.

Treść wyjaśnienia nr 70

Strategia obsługi ruchu oraz obsługi zgłoszeń musi być uzgodniona i zaakceptowana przez Zamawiającego na etapie opracowania Szczegółowego Projektu Wdrożenia, jednak nie musi odwzorowywać aktualnej obsługi.

Treść zapytania nr 71

(SIWZ.IV.6.15) Jakie języki mają być wspierane technologią TTS? Czy w systemie istnieje konieczność uruchomienia tej funkcjonalności, czy też dostarczenie rozwiązania, które będzie miało taką możliwość w przyszłości (np. poprzez zakup dodatkowych licencji, sprzętu, modułów oprogramowania)?

Treść wyjaśnienia nr 71

Należy dostarczyć i uruchomić taką funkcjonalność. TTS ma obsługiwać wyłącznie język polski. Zamawiający dokonał stosownej zmiany treści SIWZ w tym zakresie.

Treść zapytania nr 72

(SIWZ.IV.6.18) Z jakim tablicami świetlnymi system ma współpracować i czy tablice świetlne mają być częścią systemu, czy też system ma tylko mieć możliwość współpracy z nimi? Jeżeli mają być konkretne tablice świetlne to, jakie lub o jakich parametrach i ile?

Treść wyjaśnienia nr 72

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 73

(SIWZ.IV.6.19) Czy wymienione metody integracji należy traktować całościowo, tzn. że system musi je wszystkie wspierać, czy też przynajmniej jedna z nich musi być wspierana? czy też system nagrywający powinien nagrywać połączenia wewnętrzne CC?

Treść wyjaśnienia nr 73

Przynajmniej jedna z nich musi być skutecznie wspierana. System nagrywający winien rejestrować połączenia wewnętrzne CC.

Treść zapytania nr 74

(SIWZ.IV.6.22) Czy wystarczająca jest ciągłość nagrywania połączeń transferowanych w obrębie systemu CC z możliwością ich odtworzenia w odpowiadających im segmentach rozmowy?

Treść wyjaśnienia nr 74

Wymagana jest możliwość ciągłego odtwarzania nagranej rozmowy niezależnie od tego, czy i ile transferów w obrębie call center miało miejsce.

Treść zapytania nr 75

(SIWZ.IV.6.23) Ile zgłoszeń i o jakiej średniej długości jest obsługiwanych dziennie przez aktualny system obsługi zgłoszeń serwisowych? Czy aktualny system obsługi zgłoszeń serwisowych obsługuje wszystkie placówki, które będą obsługiwane przez CWT?

Treść wyjaśnienia nr 75

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Tak, aktualnie wszystkie placówki mają możliwość przekazania zgłoszenia do CWT.

Treść zapytania nr 76

(SIWZ.IV.6.23) Czy system nagrywający połączenia w systemie CC ma zapewniać zapis identyfikatora konsultanta z pierwszej linii wsparcia?

Treść wyjaśnienia nr 76

Tak

Treść zapytania nr 77

(OGÓLNE) Ilu maksymalnie użytkowników ze strony Zamawiającego będzie mogło zgłaszać problemy do CWT?

Treść wyjaśnienia nr 77

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 78

(OGÓLNE) Prosimy o przedstawienie listy systemów informatycznych, które mają być objęte obsługą przez CWT.

Treść wyjaśnienia nr 78

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 79

(SIWZ.IV.7) Jaka jest obecna wielkość Bazy Wiedzy, którą należy zaimportować do systemu (MB)? Jaki jest format danych zawierający procedury i dokumentację?

Treść wyjaśnienia nr 79

Baza wiedzy będzie tworzona w ramach niniejszego projektu od zera. Zamawiający udostępni posiadaną bazę wiedzy z systemu OTRS.

Treść zapytania nr 80

(SIWZ.IV.11.3) Czy opisany mechanizm użycia Systemu Bazy Wiedzy oznacza, że przekazywanie obsługi pomiędzy pierwszą i drugą linią wsparcia ma być realizowany tylko przez ten system, czy też będą również możliwe inne metody?

Treść wyjaśnienia nr 80

Przekazywanie obsługi pomiędzy Pierwszą i Drugą Linią Wsparcia nie ma nic wspólnego z opisanym mechanizmem użycia bazy wiedzy. W szczególności Ekspert Zamawiającego nie są tożsami z Drugą Linią Wsparcia. Konsultacja z Ekspertem nie jest traktowana jako eskalacja zgłoszenia do Drugiej Linii Wsparcia.

Treść zapytania nr 81

(SIWZ.IV.15.4) Jaki dostęp do systemów CWT mają mieć Ekspert Zamawiającego?

Treść wyjaśnienia nr 81

Zamawiający wymaga dostępu do systemów CWT dla Ekspertów w pełnym zakresie z tym zastrzeżeniem, że stanowisko Eksperta Zamawiającego nie musi być monitorowane przez System Call Center (tzw. agent wyniesiony).

Treść zapytania nr 82

(SIWZ.IV.34) Prosimy doprecyzować wymagane funkcjonalności dla centrum zapasowego w kontekście wymagań dla zasadniczego CWT. Czy SL podczas działania centrum zapasowego będzie uwzględniany przy rozliczeniach z Wykonawcą?

Treść wyjaśnienia nr 82

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 83

(SIWZ.IV.38) Prosimy o wyspecyfikowanie, jakie problemy mają być obsługiwane przez CWT.

Treść wyjaśnienia nr 83

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 84

(SIWZ.IV.44) Prosimy o doprecyzowanie ile czasu Wykonawca ma odpowiadać za aktualizację dokumentacji w odniesieniu do etapów, o których mowa w SIWZ. Jakie jest rozumienie gwarancji przez Zamawiającego i ile czasu miałyby ona obowiązywać?

Treść wyjaśnienia nr 84

Zamawiający winien dokonywać aktualizacji dokumentacji przez cały okres obowiązywania umowy.

Treść zapytania nr 85

(SIWZ.V.11.1) Określenie niezbędnych zasobów dla spełnienia podanych wskaźników jakościowych będzie możliwe po podaniu przez Zamawiającego szacownych danych odnośnie liczby zgłoszeń do systemu Call Center. Prosimy o podanie następujących danych (np. na podstawie działania Centrum obecnie): spodziewana wartość parametru BHCA (*Busy Hour Call Attempt*) /BHCA – wartość określająca ilość prób nawiązania połączenia w godzinie największego ruchu/, średni czas trwania rozmowy, średni czas zajętości agenta po rozmowie (*wrap-up time*) i szacowany poziom parametru Busy Hour Traffic /liczba godzin ruchu telefonicznego podczas najbardziej zajętej godziny podczas dnia/. Prosimy także o podanie dane ilościowe dotyczące pozostałych wymaganych kanałów dostępu: liczba zgłoszeń w ciągu dnia i liczba zgłoszeń w godzinie największego ruchu.

Treść wyjaśnienia nr 85

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie. Innych danych Zamawiający nie posiada.

Treść zapytania nr 86

(SIWZ.V.14) Czy przekazanie rozwiązania zgłoszenia serwisowego do Ekspertów Zamawiającego będzie zatrzymywało czas obsługi zgłoszenia przez CWT? Czy obsługa realizowana przez Ekspertów Zamawiającego będzie oparta o SL i jeżeli tak, to prosimy o doprecyzowanie w tym zakresie?

Treść wyjaśnienia nr 86

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 87

(SIWZ. Załącznik nr 7.&82) Czy chodzi o "zawartość bazy danych" czy o bazę danych w rozumieniu licencji np. serwer, użytkownika, na procesor?

Treść wyjaśnienia nr 87

Należy uwzględnić obydwie czynniki, tj. zarówno zawartość bazy danych jak i bazę danych w rozumieniu licencji.

Treść zapytania nr 88

(OGÓLNE) Czy w przypadku, gdy lokal na ulicy Karmazynowej okaże się za mały do prawidłowej obsługi zgłoszeń do CWT Zamawiający może udostępnić większą przestrzeń do

obsługi? Czy w takim przypadku Zamawiający zakłada zmianę warunków umowy i w szczególności, czy Wykonawca będzie mógł odpowiednio zmienić opłaty miesięczne realizowane przez Zamawiającego. Analogicznie, czy Wykonawca może założyć taką sytuację w przypadku rozbudowy systemów obsługiwanych przez CWT i co za tym idzie zwiększoną liczbę zgłoszeń do CWT?

Treść wyjaśnienia nr 88

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie. Warunki zmiany umowy zostały określone w punkcie 17 SIWZ.

Treść zapytania nr 89

(SIWZ.6.14) Czy zapowiedzi (w postaci elektronicznej) dostarczy Zamawiający? Jeżeli jest to w gestii Wykonawcy, to czy ma nagrać je profesjonalny lektor?

Treść wyjaśnienia nr 89

Zamawiający nie przewiduje dostarczenia zapowiedzi. Zapowiedzi winny być generowane za pomocą aplikacji TTS lub.... .

Treść zapytania nr 90

(SIWZ.6.16) Jakim interfejsem(-ami) będzie realizowane połączenie pomiędzy centralami telefonicznymi? PRI czy n x BRI?

Treść wyjaśnienia nr 90

Połączenie może być zrealizowane poprzez interfejs PRI ISDN Slave.

Treść zapytania nr 91

(SIWZ.6.20) Czy Zamawiający chce posiadać 12 spersonalizowanych skrzynek pocztowych, czy tylko jedną ogólną?

Treść wyjaśnienia nr 91

Zamawiający wymaga obsługi jednej skrzynki.

Treść zapytania nr 92

Czy Zamawiający przewiduje udostępnienie pomieszczeń przeznaczonych na Centrum Wsparcia celem przeprowadzenia inwentaryzacji technicznej (między innymi sprawdzenie wydajności wentylacji i klimatyzacji)?

Treść wyjaśnienia nr 92

Tak

Treść zapytania nr 93

Czy dostęp do pomieszczeń Centrum będzie chroniony przez Zamawiającego?

Treść wyjaśnienia nr 93

Tak

Treść zapytania nr 94

Czy ochrona mienia Zamawiającego będzie obejmowała pomieszczenia Centrum z wyposażeniem?

Treść wyjaśnienia nr 94

Tak

Treść zapytania nr 95

Strona 67, paragraf 82 - jak Zamawiający rozumie stwierdzenie "Wykonawca udzieli Zamawiającemu na czas nieoznaczony, nieodwołalnej, niewyłącznej, nieograniczonej liczbą użytkowników licencji na korzystanie, zwielokrotnianie i modyfikowanie i rozpowszechnianie wszelkich baz danych wykorzystywanych przy świadczeniu usług, o których mowa w § 2, których termin wypowiedzenia nie może się skończyć przed upływem 25 lat od daty udzielenia". Czy chodzi o "zawartość bazy danych" czy o bazę danych w rozumieniu licencji np. serwer, użytkownika, per procesor ?

Treść wyjaśnienia nr 95

Zamawiający udzielił już odpowiedzi w tym zakresie.

Treść zapytania nr 96

Zamówienie realizowane będzie etapami. Część zasadnicza wykonywania zamówienia określona w etapie 4 powinna (uwzględniając etapy 1-3) wynosić 43 miesiące. Rozdział III § 9 wzoru Umowy inaczej doprecyzowuje terminy wykonania etapów. Prosimy o ujednoczenie rozbieżność pomiędzy zapisami SIWZ i Umowy.

Treść wyjaśnienia nr 96

Między zapisami SIWZ i Umowy nie występuje sprzeczność. Część zasadnicza (etap 4) zakończy się po upływie 48 miesięcy od dnia podpisania umowy, a rozpocznie się najwcześniej 4,5 miesiąca od dnia podpisania umowy, który to termin jest terminem minimalnym (w przypadku opóźnienia wykonawcy w realizacji etapów 1 – 3, etap 4 ulegnie skróceniu). Z kolei terminy wykonania etapów 1 – 3 są terminami maksymalnymi, a więc Wykonawca może te etapy wykonać szybciej niż wymaga tego Zamawiający, przy czym nie szybciej niż w ciągu 4,5 miesiąca

Treść zapytania nr 97

Odnosnie udziału podwykonawców istnieje obowiązek złożenia stosownego oświadczenia na formularzu ofertowym oraz spełnienie warunków z umowy. Treść umowy wskazuje na obowiązek podania nazwy podwykonawcy, co jest niezgodne z ustawą Prawo zamówień publicznych, zgodnie z którą zamawiający może żądać jedynie podania zakresu prac, które wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom. Podobnie Zamawiający zastrzega sobie możliwość niewyrażenia zgody na zaproponowanego podwykonawcę, co również nie znajduje podstawy w przepisach ustawy. Prosimy o dostosowanie zapisów umowy do wymogów ustawy Pzp.

Treść wyjaśnienia nr 97

Zapisy umowy nie są sprzeczne z przepisami ustawy Pzp. Wymóg podania nazwy podwykonawcy i uzyskania zgody Zamawiającego na takiego podwykonawcę dotyczy wykonawców zmienianych w trakcie realizacji umowy lub nowych podwykonawców zatrudnianych w trakcie realizacji umowy. Przedmiotowa regulacja nie narusza zatem art. 36 ust. 4 Pzp, gdyż zamawiający nie wymaga podania w ofercie nazw podwykonawców.

Treść zapytania nr 98

Czy infrastruktura wraz z licencjami niezbędna do uruchomienia Centrum Wsparcia Technicznego jest przekazywana na własność Zamawiającego czy tylko udostępniana Zamawiającemu na czas realizacji przedmiotu zamówienia (na 48 m-cy)?

Treść wyjaśnienia nr 98

Infrastruktura wraz z licencjami przekazywana jest na własność Zamawiającemu po zakończeniu okresu trwania umowy.

/-/ Grzegorz Rynkiewicz
Przewodniczący Komisji Przetargowej