

Warszawa, dnia 30 marca 2016 r.

**Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji**

ul. Mokotowska 43

00-551 Warszawa

[www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)

e-mail: [dzp@frse.org.pl](mailto:dzp@frse.org.pl)

**Do wszystkich Wykonawców  
w postępowaniu ZP-15/FRSE/2016**

**WYJAŚNIENIE I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

Dotyczy: przetargu nieograniczonego na świadczenie usług telefonii komórkowej i przesyłu danych wraz z dostawą sprzętu na potrzeby FRSE, numer postępowania: ZP-15/FRSE/2016.

Na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający informuje, że wpłynęły pytania a Zamawiający udzielił na nie następujących odpowiedzi:

**Pytanie 1**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 2, pkt 7 - prosimy o wyjaśnienie czy w okresie 18 miesięcy Wykonawca ma dostarczyć sprzęt, który został podany w formularzy ofertowym? Jeżeli tak, to prosimy o zgodę na zaproponowanie w tym okresie w przypadku kiedy Wykonawca nie będzie mógł zaoferować sprzętu opisany w ofercie o dostarczenie sprzętu o nie gorszych parametrach. Wiąże się to z szybkim postępem technologicznym i ciągłą zmianą gamy swoich produktów przez producentów. Czy Zamawiający wyraża zgodę na doprecyzowanie zapisów SIWZ w tym zakresie?

**Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza aby Wykonawca zaoferował sprzęt o parametrach nie gorszych niż te w pierwotnie zaoferowanym sprzęcie.

**Pytanie 2**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 4, pkt III.3 - wnosimy o doprecyzowanie iż naliczanie sekundowe dotyczy połączeń krajowych z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate.

**Odpowiedź**

Zamawiający potwierdza, że naliczanie sekundowe dotyczy połączeń krajowych z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate.

**Pytanie 3**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 5, pkt 2 oraz rozdział 7, pkt II.1 a także załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 7 - wnosimy o doprecyzowanie tego zapisu poprzez określenie iż okres gwarancji dla terminali wyniesie 24 miesiące, dla akcesoriów 12 miesięcy, dla baterii 6 miesięcy, dla nośników pamięci 90 dni (karty pamięci), z wyłączeniem produktów marki Apple (firma Apple nie udziela gwarancji na swoje produkty na terenie Polski.

Takie okresy gwarancji określają producenci tychże terminali, Wykonawca nie może sam wydłużyć tych terminów - gdyż to nie on określa warunki ewentualnych napraw (koszty napraw są po stronie producenta sprzętu jako gwaranta).

Informujemy iż okresy naprawy określone przez producentów terminali to maksymalnie 30 dni. Wykonawca nie może tych terminów samodzielnie skrócić, gdyż nie jest gwarantem, a producenci terminali są osobnymi podmiotami, na których procedury Wykonawca nie ma wpływu. Wnosimy o modyfikację zapisów SIWZ w tym zakresie.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, że zapisy gwarancji dotyczą telefonów i modemów. Jednocześnie Zamawiający informuje, że dopuści gwarancje Wykonawcy lub producenta. Ponadto Zamawiający wymaga aby sposób realizacji napraw przebiegał zgodnie z treścią w Rozdziale 7 opisu przedmiotu zamówienia.

#### **Pytanie 4**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 7, pkt I.5 i 6 - czy Zamawiający zgodzi się na usunięcie tych zapisów z treści SIWZ? Wykonawca informuje, że niemożliwe jest informowanie wszystkich użytkowników zlokalizowanych wokół danej stacji bazowej telefonii komórkowej o awariach w tej lokalizacji. Ponadto chwilowe wyłączenie stacji bazowej w jednej lokalizacji nie powoduje całkowitego zaniku zasięgu na terenie w pobliżu tej lokalizacji, ponieważ obsługę Użytkowników przejmują inne stacje bazowe zlokalizowane w najbliższej okolicy.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający wymaga aby Wykonawca informował o dużych (generalnych) awariach w swojej sieci. Dopuszczalne jest informowanie przez Wykonawcę jednego wskazanego pracownika FRSE zamiast wszystkich użytkowników aby pozostając w pierwszej linii wsparcia posiadał konkretne informacje.

#### **Pytanie 5**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 7, pkt II - ponieważ to nie Wykonawca udziela gwarancji, a jedynie przekazuje dokumenty gwarancyjne producenta, czy Zamawiający dopuszcza gwarancję producenta terminali tak aby proces przebiegał na zasadach producenta i w terminach określonych w karcie gwarancyjnej?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający informuje, że dopuści gwarancje Wykonawcy lub producenta. Ponadto Zamawiający wymaga aby sposób realizacji napraw przebiegał zgodnie z treścią w Rozdziale 7 opisu przedmiotu zamówienia.

#### **Pytanie 6**

Załącznik Nr 1 SIWZ, rozdział 7, pkt II.2, tier drugi - zwracamy się z prośbą o modyfikację tego zapisu i wprowadzenie 2 dni robocze na odebranie sprzętu – taki standard stosują czołowe firmy dostarczające sprzęt. Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zapisu SIWZ?]

#### **Odpowiedź**

Zamawiający wyraża zgodę na wydłużenia terminu odbioru uszkodzonego sprzętu do 48 godzin.

#### **Pytanie 7**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 4, ust 5 - czy Zamawiający zgadza się na standardową procedurę serwisów – czyli usuwanie wszystkich danych z pamięci telefonu przed przystąpieniem do naprawy sprzętu? Wykonawca nie może zmienić tej procedury.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie danych z pamięci telefonu przed przystąpieniem do naprawy sprzętu.

#### **Pytanie 8**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 5, ust 1 - czy Zamawiający będzie kontrolował poziom wykorzystania kwoty brutto umowy?

Jednocześnie nie później niż na miesiąc przed upływem tego terminu Zamawiający powiadomi Wykonawcę w formie pisemnej o rozwiązaniu niniejszej umowy i o rozwiązaniu każdej z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych?

#### **Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, że będzie monitorował poziom wykorzystania kwoty umowy brutto. Zamawiający nie będzie informował Wykonawcy o rozwiązaniu umowy na miesiąc przed jej zrealizowaniem.

#### **Pytanie 9**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 6, ust 2-3 - czy Zamawiający zgodzi się zgłaszać uszkodzenia i awarie telefonicznie tylko na wskazaną przez wykonawcę Infolinię? Wykonawca informuje, że w kanale

telefonicznym może zapewnić najkrótszy czas reakcji na zgłoszenie a ponadto Doradca telefoniczny może już przez telefon załatwić sprawę Zamawiającego, co w mniemaniu Wykonawcy zwiększy zadowolenie Zamawiającego z obsługi.

Ponadto Wykonawca tylko w tym kanale kontaktu może zagwarantować bezzwłoczne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia – mailem lub SMS (zgodnie z życzeniem zgłaszającego). Wszystkie rozmowy z Doradcami są nagrywane i w razie reklamacji odsłuchiwane, dlatego Zamawiający może mieć pewność prawidłowego przyjęcia jego zgłoszenia.

Zwracamy się z prośbą o rezygnację z przysyłania zgłoszeń awarii e-mailem. Wykonawca w e-mailu może nie otrzymać wystarczającej ilości informacji aby mógł ustalić źródło problemu a to może znacznie wydłużyć czas realizacji zgłoszenia. Doradca będzie musiał skontaktować się z osobą Zgłaszającą co może okazać się niemożliwe. Tylko zgłoszenie na Infolinię i odpowiedź na pytania zadane przez Doradcę umożliwi ustalenie źródła problemu

Czy Zamawiający dokonana modyfikacji SIWZ w tym zakresie?

**Odpowiedź**

Zamawiający nie dopuszcza modyfikacji SIWZ w zakresie wskazanym przez Wykonawcę.

**Pytanie 10**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 6, ust 6 – czy Zamawiający zgodzi się na potwierdzenie przesyłane SMS-em?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyraża zgodę aby potwierdzenia były wysyłane SMSem.

**Pytanie 11**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 6, ust 7 - prosimy o zawarcie informacji o konieczności potwierdzenia w przesłanym piśmie.

**Odpowiedź**

Zamawiający wyraża zgodę aby informacja o konieczności potwierdzenia otrzymania korespondencji była zwarta w przesyłanym dokumencie.

**Pytanie 12**

Załącznik Nr 2 SIWZ – wzór umowy - § 8 - wnosimy o doprecyzowanie iż naliczanie kar może nastąpić po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz.U. poz. 284). Czy Zamawiający dokonana modyfikacji SIWZ w tym zakresie?

**Odpowiedź**

Zamawiający dopuszcza aby kary umowne były naliczane i rozliczane po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego.

**Pytanie 13**

Załącznik Nr 3 SIWZ – formularz oferty –czy dopuszczalne są ceny jednostkowe 0,00 PLN?

**Odpowiedź**

Zamawiający informuje, że zgodnie z postanowieniami PKT. 15.3 SIWZ Wykonawca wyceni wszystkie elementy formularza oferty wpisując: cenę jednostkową netto, wartość netto, wartość brutto. W związku z powyższym Zamawiający dopuszcza cenę jednostkowe w wysokości 0 zł.

**Pytanie 14**

Załącznik Nr 3 SIWZ – formularz oferty, tabela E, poz. 7 – proszę o wyjaśnienie co Zamawiający ma na myśli pod pojęciem „Opłata abonamentowa za usługę roaming w usłudze Blackberry”?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, że przez pojęcie „Opłata abonamentowa za usługę roaming w usłudze Blackberry” rozumie opłatę abonamentową za usługę umożliwiającą transmisję danych między terminalami Blackberry a serwerem pocztowym z zagranicy.

**Pytanie 15**

Proszę o informację, czy Zamawiający dopuszcza w Formularzu Ofertowym cenę jednostkową zero złotych – 0,00zł?

**Odpowiedź**


Zamawiający udzielił odpowiedzi w pytaniu nr 13.

**Zamawiający zmienia treść pkt. 7 SIWZ w ten sposób, że otrzymuje on brzmienie:**

**Zamówienie będzie realizowane przez okres 24 miesięcy liczonych od dnia 19 kwietnia 2016 r.**

**Ponadto Zamawiający informuje, że przesuwa termin składania ofert na dzień 4 kwietnia 2016 r. godzina 10:00. Otwarcie ofert odbędzie się w dniu 4 kwietnia 2016 r. o godzinie 10:15.**

Z UP. KIEROWNIKA ZAMAWIAJĄCEGO  
CZŁONEK RADY DORADZCÓW

  
Tomasz Bratek