

Wrocław, 23.01.2017r.

## Wykonawcy

**Dotyczy: Zapytania ofertowego na Świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej dla potrzeb Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ z wykorzystaniem centrali Zamawiającego (znak sprawy: W CZ-SI/501/1/2017)**

Informuję, że do Zamawiającego wpłynęły zapytania dotyczące specyfikacji od Wykonawców. Przekazuje odpowiedzi na poniższe pytania:

1. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 1 ppkt 3 - Czy powyższy ppkt dotyczy zarówno połączeń stacjonarnych i komórkowych? Czy chodzi o połączenia w obrębie Unii Europejskiej?

Odp. Powyższy punkt dotyczy połączeń stacjonarnych i komórkowych w strefie krajów europejskich (Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania, Włochy; Kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Islandia, Liechtenstein, Norwegia; Terytoria zależne: Gibraltar, Gujana Francuska, Gwadelupa, Martynika, Reunion).

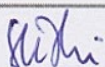
2. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 1 ppkt 9 - Czy Zamawiający wyrazi zgodę na 15 dniowy termin dostarczenia?

Odp. Zamawiający wyraża zgodę.

3. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 3 ppkt 13 - Zamawiający w punkcie 1 ppkt 3 wymaga zapewnienia wykonywania połączeń międzynarodowych a w wymienionym powyżej ich blokady. Prosimy o doprecyzowanie czy połączenia takie będą wykonywane czy też zostaną zablokowane.

Odp. Zamawiający wymaga umożliwienia wykonywania połączeń międzynarodowych zgodnie z III., pkt 1, ppkt 3. Jednocześnie Zamawiający wymaga możliwości zablokowania wykonywania tych połączeń w dowolnym momencie trwania umowy.

4. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 3 ppkt 7) - Zwracam się z zapytaniem, czy Zamawiający zgodzi się na rezygnację z wymagania bezpłatnego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta Wykonawcy? W uzasadnieniu informuję, że Wykonawca stosuje aktualnie płatne



numery telefoniczne infolinii do Biura Obsługi Klientów (tzw. BOK) operatora, aby uniknąć działań nieodpowiedzialnych osób, które wykorzystują np. budki telefoniczne do wykonywania złośliwych połączeń na bezpłatne numery BOK. Wykonawca informuje również, że połączenie z infolinią Biura Obsługi Klienta (tzw. BOK) jest płatne w całej sieci Wykonawcy zgodnie z obowiązującym cennikiem.

Odp. Zamawiający wyraża zgodę.

5. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 3 ppkt 8) - 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 SMS-em. 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 przesyłania 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 umożliwią ustalenie źródła problemu.

Odp. Zgodnie z III. punkt 3 ppkt 8) zapytania ofertowego Zamawiający wymaga telefonicznego lub faksowego, lub mailowego odbioru zgłoszeń. Droga odbioru zgłoszeń zostanie wybrana na etapie podpisywania umowy, po uzgodnieniu z Wykonawcą.

6. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 4. ppkt 2) - Zamawiający obliguje wykonawcę ( III.1.8) do dostarczania wszelkich innych usług dodatkowych i rozliczanie ich zgodnie z aktualnym cennikiem usług operatora. Zapis w punkcie III.4.2 jest nieprecyzyjny i sprzeczny z wymaganiami do świadczonych usług. W przypadku wystąpienia opłaty, którą Zamawiający uzna za niezasadną, istnieje ścieżka reklamacyjna dla wyjaśnienia opłaty. Sankcja w postaci rozwiązania umowy z przyczyn wykonawcy jest tutaj niewspółmierna do ryzyka wystąpienia opłaty za usługi nie zamówionej przez Zamawiającego. Wnosimy zatem o rezygnację z tego zapisu. Wykonawca informuje jednocześnie, że zapewnia blokowanie bezpłatnie grup połączeń, zgodnie z przyjętym u Wykonawcy schematem, w tym do numeracji o premium rate.

Odp. Zgodnie z III. punkt 4. ppkt 2) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca nie dostarczał samoistnie żadnych płatnych usług ponad wymienione w treści zapytania ofertowego.

Jednocześnie Zamawiający wymaga, aby w przypadku konieczności skorzystania przez Zamawiającego z dodatkowych usług oferowanych przez Wykonawcę, ich cena nie była wyższa niż określono w dostępnym publicznie, aktualnym cenniku operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych (zgodnie z III. punkt 1. ppkt 8))

7. III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia: punkt 4. ppkt 3) - Czy Zamawiający zgodzi się na doprecyzowanie, że dotyczy to sytuacji, gdy usunięcie awarii trwa powyżej 7 dni z przyczyn zależnych od Wykonawcy.

Odp. Zamawiający wyraża zgodę.

8. IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement): punkt 2. ppkt 2) a) - 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.

Odp. Zgodnie z treścią III. punkt 3. ppkt 8. zapytania ofertowego.

9. IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement): punkt 4 - Prosimy o potwierdzenie, że stosowanie przewidzianych przez Zamawiającego sankcji w postaci kar umownych nie dotyczy sytuacji, w których ewentualne niedotrzymanie terminów lub kryteriów świadczenia usług wynika z okoliczności niezawinionych przez Wykonawcę. Pytanie to ma w swojej podstawie ugruntowaną linię orzeczniczą Sądu Najwyższego, w szczególności wyrażoną w wyroku SN z dnia 20 marca 1968 r. (sygn. akt II CR 419/67) zgodnie z którym, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie danego zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które strona zobowiązana nie podnosi odpowiedzialności (art. 471 k. c.), kary umownej nie nalicza się.

Odp. Zamawiający potwierdza.

10. IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement): punkt 4 - Wnosimy o doprecyzowanie iż naliczanie kar może nastąpić po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Postępowania reklamacyjne wynikiem w toku realizacji umowy będą prowadzone 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). Informujemy iż Wykonawca nie może stać w pozycji dyskryminowanej, co oznacza pozostawienie tego zapisu o swobodne naliczanie kar bez informowania Wykonawcy o zastrzeżeniach. Wyrażenie zgody Wykonawcy na ustosunkowanie się do reklamacji powinno być podstawą właściwej współpracy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

Odp. Zamawiający zgadza się na wnioskowane doprecyzowanie.

11. IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement): punkt 4 - Zwracamy się z prośbą do zamawiającego o zgodę i dodanie zapisu, że łączna wysokość wszystkich kar umownych, do zapłaty których może być zobowiązany Wykonawca, nie może przekroczyć 20 % wartość umowy brutto.

Odp. Zamawiający nie wyraża zgody.

12. IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement): punkt 5 - Procedura zgłaszania awarii - 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.

Odp. Zgodnie z IV. punkt 5 zapytania ofertowego Zamawiający wymaga telefonicznego lub faksowego, lub mailowego odbioru zgłoszeń. Droga odbioru zgłoszeń zostanie wybrana na etapie podpisywania umowy, po uzgodnieniu z Wykonawcą.

13. Mając na uwadze czas jaki pozostał na złożenie oferty w odniesieniu do konieczności analizy uzyskanych odpowiedzi i sporządzenia oferty zwracamy się z zapytaniem czy Zamawiający wyrazi zgodę na przesunięcie terminu składania ofert do dnia 25.01.2017.

Odp. Zamawiający wyraża zgodę na przesunięcie terminu składania ofert na dzień 25.01.2017r.

Zamawiający



Dyrektor  
Wojciech Skiba