Kraków, dnia 02.08.2017 r.

Znak sprawy: LZ-281-83/17

LZ/ZP/2731/17

**Strona internetowa Zamawiającego,**

**Wykonawcy którzy pobrali SIWZ**

Dotyczy postępowania w celu udzielenia zamówienia pn.: „Świadczenie usług serwisowych dla systemów komunikacyjnych Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka Akcyjna w Krakowie”, prowadzonego w trybie *przetargu sektorowego*, na podstawie „Regulaminu udzielania zamówień sektorowych przez MPK S.A. w Krakowie”.

W związku z zapytaniami dotyczącymi zapisów „Specyfikacji istotnych warunków zamówienia” (SIWZ), Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Spółka Akcyjna w Krakowie wyjaśnia:

**PYTANIE 1**

SIWZ: W związku z tym iż postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu sektorowego na podstawie „Regulaminu udzielania zamówień sektorowych przez MPK S.A w Krakowie” dostępnego na stronie Zamawianego pod adresem http://www.mpk.krakow.pl/pl/regulamin-przetargow/   
(datowanego na dzień 2.11.2016 r.) , w którym to Zamawiający w rozdziale II.VI Warunki udziału   
w postępowaniu § 7 ust. 12 dopuszcza aby Wykonawca polegał na zasobach podmów trzecich   
w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu w zakresie „wiedzy i doświadczenie oraz potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia” prosimy o potwierdzenie iż do niniejszego postępowania w tym do SIWZ postanowienia określone w rozdziale II.VI Warunki udziału w postępowaniu § 7 ust. 12 Regulaminu mają zastosowanie oraz prosimy o wskazanie jakie dokumenty oprócz pisemnego zobowiązania innych podmiotów może żądać Zamawiający od wybranego wykonawcy oraz wskazania momentu przedstawienia tych dokumentów?

ODPOWIEDŹ 1 WYJAŚNIENIE:

Postanowienia § 7 ust 12 *Regulaminu udzielania zamówień sektorowych przez MPK S.A. w Krakowie* nie mają zastosowania w niniejszym postępowaniu.

Zapisy § 7 ust 12 *Regulaminu udzielania zamówień sektorowych przez MPK S.A. w Krakowie* odnoszą się do sytuacji,gdy Wykonawca wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu przedstawi pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia Wykonawcy potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia.

W niniejszym postępowaniu Zamawiający nie postawił warunków udziału w postępowaniu w zakresie dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia ani potencjałem technicznym, a jedynie określił warunek udziału w postępowaniu jakim jest doświadczenie Wykonawcy.

**PYTANIE 2**

SIWZ: Rozdział IV Wykaz oświadczeń i dokumentów ust. 1 pkt. 1.6 Prosimy o potwierdzenie iż   
w przypadku gdy Zamawiający jest podmiotem na rzecz którego usługa/usługi  są wykonywane   
(świadczenie ciągłe lub okresowe) Wykonawca nie ma obowiązku przekładania dokumentów potwierdzających, że usługa ta jest wykonywana należycie?

ODPOWIEDŹ 2 WYJAŚNIENIE:

Zgodnie z pkt. IV.1.6 SIWZ - *w przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w wykazie zostały wcześniej wykonane, wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dokumentów potwierdzających, że usługi te zostały wykonane należycie*.

**PYTANIE 3**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający dopuszcza negocjacje projektu Umowy załączonego do SIWZ?

**ODPOWIEDŹ 3 WYJAŚNIENIE:**

Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji, w tym projektu umowy. Negocjowanie projektu umowy nie jest dopuszczalne.

**PYTANIE 4**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1. 1. Prosimy o wyjaśnienie co oznacza „Update lub Upgrade Oprogramowania”? Wykonawca wskazuję że ani Załącznik nr 1 a-d do SIWZ ani Projekt Umowy nie zwiera tych definicji?

**ODPOWIEDŹ 4 ZMIANA:**

Zamawiający zmienia brzmienie pkt. I.3.1 SIWZ oraz § 2 pkt. 1.1 projektu umowy poprzez dodanie do przywołanych punktów - definicji „upadate” i „upgrade” w sposób następujący:

*„Update” oznacza taką aktualizację Oprogramowania, która usuwa zauważone błędy bez zmiany funkcjonalności Produktu.*

*„Upgrade” oznacza taką aktualizację oprogramowania, która zmienia jego funkcjonalności, rozszerza zakres zastosowania produktu nie ograniczając się jedynie do usunięcia wykrytych błędów.*

**PYTANIE 5**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.4 Prosimy o wyjaśnienie jakie są to podmioty zewnętrzne udostępniające powierzchnie? Wykonawca wskazuje iż Zamawiający we wskazanym ust. odniósł się do ust. 4 jednakże w § 2 nie mam ust. 4. Czy jest to prawidłowe odwołanie?

**ODPOWIEDŹ 5 ZMIANA:**

Zamawiający zmienia brzmienie § 2 ust. 1.4 projektu umowy w sposób następujący:

*Podczas świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego, pracownicy Wykonawcy zobowiązani są do przestrzegania wszystkich przepisów i procedur bezpieczeństwa wprowadzonych przez Zamawiającego lub podmiot zewnętrzny udostępniający powierzchnię na rzecz Zamawiającego. Przez podmiot zewnętrzny rozumie się jednostkę organizacyjną albo podmiot wymieniony w § 3 ust 2 inny niż MPK S.A. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji usług, jeżeli Zamawiający lub podmiot zewnętrzny nie zapewnił dostępu do pomieszczeń lub urządzeń, a także opóźnień powstałych wskutek działania wyżej wymienionych przepisów bezpieczeństwa.*

**PYTANIE 6**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.4 Prosimy o udostępnienie wszystkich przepisów i procedur bezpieczeństwa wprowadzonych u Zamawiającego i podmiotów zewnętrznych, które Wykonawca ma przestrzegać?

**ODPOWIEDŹ 6 WYJAŚNIENIE:**

Wymagania dotyczące ochrony środowiska, BHP oraz zasad obowiązujących u Zamawiającego stanowią załącznik nr 1 do niniejszego pisma. W pozostałych lokalizacjach Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy. W przypadku wystąpienia szczególnych procedur w danej lokalizacji Zamawiający przekaże je Wykonawcy przed przystąpieniem do prac w takiej lokalizacji.

**PYTANIE 7**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.4 Prosimy o wskazanie procedury w przypadku gdy Zamawiający lub podmiot zewnętrzny nie zapewni dostępu do pomieszczeń lub urządzeń? Czy Zamawiający w takim przypadku pokryje koszty dojazdu personelu Wykonawcy?

**ODPOWIEDŹ 7 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wyjaśnia, iż w przypadku konieczności dojazdu serwisu do danej lokalizacji Zamawiający w pierwszej kolejności upewnia się co do dostępności pomieszczeń w których wymagana jest naprawa. W związku z powyższym nie przewiduje się zaistnienia okoliczności, w której Zamawiający lub podmiot zewnętrzny nie udostępnił pomieszczenia lub urządzeń po wezwaniu serwisu.

**PYTANIE 8**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.6 Prosimy o wyjaśnienie co Zamawiający rozumie pod pojęciem usunięcia „problemu”? Wykonawca wskazuje iż § 2 ust. 2 wskazuje pojęcia klas problemu ale nie definicji samego problemu?

**ODPOWIEDŹ 8 WYJAŚNIENIE:**

Usunięcie problemu rozumiane jest jako zestaw czynności zmierzających do naprawy niesprawności Systemu zgodnie z klasami problemu z pkt. I.4.3 SIWZ oraz § 2 pkt. 2.3 projektu umowy.

**PYTANIE 9**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.7. Prosimy o wyjaśnienie czy odwołanie w tym ust. do pkt. 1.6 jest odpowiednie?

**ODPOWIEDŹ 9 ZMIANA:**

Zamawiający zmienia brzmienie §2 pkt. 1.7 projektu umowy w następujący sposób:

*W razie realizacji usługi w lokalizacjach wymienionych w § 3 ust 2, Zamawiający lub podmiot zewnętrzny zobowiązuje się do zapewnienia*

*a) powierzchni roboczej zaopatrzonej w ogrzewanie, światło i przyłącza elektryczne do użytku pracownikom Wykonawcy na czas wykonywanej usługi,*

*b) dostępu do Produktu, który pozwoli Wykonawcy na wypełnienie obowiązków wynikających z realizacji zamówienia*

**PYTANIE 10**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1.15 Prosimy o wyjaśnienie czy w ramach szkolenia Zamawiający zapewni infrastrukturę informatyczną niezbędną do przeprowadzenia szkolenia oraz catering dla pracowników Zamawiającego uczestniczący w szkoleniu?

**ODPOWIEDŹ 10 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający zapewni sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkolenia dla swoich pracowników oraz odpowiednie pomieszczenie wyposażone w zasilanie. Zamawiający nie zapewnia cateringu dla żadnego z uczestników szkolenia.

**PYTANIE 11**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2.1. Prosimy o wyjaśnienie jaka ilości osób ze strony Zamawiającego będzie uprawniona do zgłaszania zgłoszeń serwisowych/problemu?

**ODPOWIEDŹ 11 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający przewiduje maksymalnie 5 osób uprawnionych do zgłaszania zgłoszeń.

**PYTANIE 12:**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2.2. Prosimy o wyjaśnienie   
co oznacza ”niezwłocznie”?

**ODPOWIEDŹ 12 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z przyjętą terminologią prawną pojęcie „niezwłocznie” oznacza „bez nieuzasadnionej zwłoki”, „tak szybko, jak to będzie możliwe w danych okolicznościach”.

**PYTANIE 13**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 3 Prosimy o wyjaśnienie   
co oznacza „nieprawidłowości Systemu”?

**ODPOWIEDŹ 13 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wyjaśnia, że nieprawidłowością systemu są wszelkie awarie i usterki systemu opisane   
w pkt. I.4.3 SIWZ oraz § 2 ust. 2 pkt. 2. 3 projektu umowy.

**PYTANIE 14**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 4 Prosimy o wyjaśnienie   
co oznacza „usterka”? Czy Zamawiający rozumie to jako Problem Klasy C?

**ODPOWIEDŹ 14 WYJAŚNIENIE:**

Tak, zgodnie z tabelką z pkt. I.4.3 SIWZ oraz z §2 ust. 2 pkt. 2.3 projektu umowy usterka rozumiana jest jako problem „Klasy C”.

**PYTANIE 15**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2.5 i 2.6 Prosimy   
o wyjaśnienie co oznacza „awaria”? Czy Zamawiający rozumie to jako Problem Klasy A lub B?

**ODPOWIEDŹ 15 WYJAŚNIENIE:**

Tak, zgodnie z tabelką z pkt. I.4.3. SIWZ oraz z §2 ust. 2 pkt. 2.3 projektu umowy awaria pilna i awaria rozumiana jest jako odpowiednio problem „Klasy A” lub „Klasy B”.

**PYTANIE 16**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 7. Prosimy o wyjaśnienie co znaczy „wydarzenia odbywającej się na terenie Miasta Krakowa”. Prosimy o ich literalne wymienienie?

**ODPOWIEDŹ 16 WYJAŚNIENIE:**

Wydarzenia odbywającej się na terenie Miasta Krakowa są to imprezy/wydarzenia o charakterze masowym w których Zamawiający zapewnia specjalny poziom zabezpieczenia komunikacyjnego na rzecz mieszkańców, np. dzień Wszystkich Świętych, dzień Miłosierdzia Bożego, itp.

**PYTANIE 17**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 9. W związku z tym iż producenci urządzeń nie udzielają rękojmi wnosimy o wykreślenie w ust. 2.9 zdania „(Okres rękojmi równy jest okresowi gwarancji)”

**ODPOWIEDŹ 17 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wymaga od Wykonawcy udzielenia gwarancji na dostarczone nowe urządzenie, niezależnie od gwarancji udzielanej przez producenta urządzenia. Zamawiający wymaga również od wykonawcy udzielenia rękojmi na dostarczone urządzenie na okres równy okresowi gwarancji.

**PYTANIE 18**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 9. Prosimy o podanie informacji w jakim terminie Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć nowe urządzenie   
w przypadku o którym mowa w pkt. 2.9?

**ODPOWIEDŹ 18 ZMIANA:**

Zamawiający zmienia brzmienie pkt. I.4.8 SIWZ w sposób następujący:

*Czasy rozwiązania problemów o których mowa w tabeli z pkt. 4.3 dotyczy również naprawy lub wymiany urządzeń i są liczone od momentu otrzymania pisemnego (faksem lub e-mailem) potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia o uszkodzeniu.*

oraz § 2 pkt.2.8. projektu umowy w sposób następujący:

*Czasy rozwiązania problemów o których mowa w tabeli z pkt. 2.3 dotyczy również naprawy lub wymiany urządzeń i są liczone od momentu otrzymania pisemnego (faksem lub e-mailem) potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia o uszkodzeniu.*

**PYTANIE 19**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 9. Prosimy o podanie informacji czy udzielona gwarancja na urządzenia jest udzielana na warunkach producenta?

**ODPOWIEDŹ 19 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający udzielił odpowiedzi w tym zakresie odpowiedzią nr 17 do niniejszego pisma.

**PYTANIE 20**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 2 pkt. 2. 10 oraz § 5 W związku   
z tym iż w ramach przedmiotu Umowy Zamawiający oczekuje wykupienie usług serwisowych   
u producentów systemów Rohill Engineering B.V., Alcatel oraz SIAE w zakresie urządzeń wymienionych w załącznikach 1A, 1C i 1D do SIWZ prosimy o wyjaśnienie czy gwarancja i rękojmia   
o której mowa w ust. 2.10 i § 5 ma do nich zastosowanie. Wykonawca wskazuj iż producenci w ramach usług serwisowych nie udzielają rękojmi ani gwarancji.

**ODPOWIEDŹ 20 WYJAŚNIENIE:**

Zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 2 pkt. 2. 10 projektu umowy oraz § 5 projektu umowy gwarancji   
i rękojmi na usługi i urządzenia udziela Wykonawca, a zatem fakt, że producenci nie udzielają rękojmi ani gwarancji nie ma znaczenia.

**PYTANIE 21**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1 i 2 Prosimy o wyjaśnienie jaka będzie procedura w przypadku gdy Zamawiający zgłosi Problemy Klasy A, B, C a po diagnozie Wykonawcy okaże się że zgłoszenia są nie zasadne (np. zgłoszony Problem Klasy A, B lub C nie został spowodowany przez wadliwe działanie urządzeń czy oprogramowania)? Czy Zamawiający   
w takim przypadku pokryje koszty dojazdu personelu Wykonawcy?

**ODPOWIEDŹ 21 WYJAŚNIENIE:**

Wykonawca zobowiązany jest po otrzymaniu zgłoszenia do zdiagnozowania problemu. Diagnoza problemu jest obowiązkiem Wykonawcy niezależnie od jej wyniku. Zgodnie z pkt. I.4.6 SIWZ oraz § 2 pkt. 2.6 projektu umowy Wykonawca winien skontaktować się z przedstawicielem Zamawiającegocelem dokonania próby zdalnego usunięcia awarii*,* a więc nie ma zagrożenia bezzasadnego dojazdu personelu Wykonawcy.

**PYTANIE 22**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 2 ust. 1 i 2 W przypadku gdy Problemy Klasy A, B lub C powstaną z przyczyn zewnętrznej np. awaria klimatyzacji, zalanie itd. lub są skutkiem działania osób trzecich lub Zamawiającego, lub nastąpiła modyfikacja lub naprawa przez nieupoważnione osoby lub podobne przypadki prosimy o podanie wyjaśnienia czy takie naprawy są objęte usługą serwisową ramach ryczałtu? Czy jednak w takim przypadku Zamawiający ponosi oddzielne koszty naprawy lub czy są one wyłączone z usługi serwisowej?

**ODPOWIEDŹ 22 ZMIANA:**

W przypadku konieczności naprawy powstałej z przyczyn zewnętrznych np. awarii klimatyzacji, zalania itp., koszty sprzętu ponosi Zamawiający, natomiast prace związane z jego odtworzeniem   
w systemie są częścią serwisu, a więc koszty ponosi Wykonawca.

W związku z powyższym do § 4 projektu umowy dodany zostaje ust. 5 o następującym brzmieniu:

*W przypadku konieczności naprawy powstałej z przyczyn zewnętrznych np. awarii klimatyzacji, zalania itp., koszty sprzętu ponosi Zamawiający, natomiast prace związane z jego odtworzeniem   
w systemie są częścią serwisu i jego koszt ponosi Wykonawca.*

**PYTANIE 23**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 3 ust. 6 Prosimy o przekazanie Załącznika nr 2 do Umowy dotyczącego ochrony środowiska, BHP oraz zasad obowiązujących u Zamawiającego a których Wykonawca ma przestrzegać.

**ODPOWIEDŹ 23 ZMIANA:**

Załącznik dotyczący wymagań stawianych Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu zamówienia na terenie obiektów Zamawiającego dotyczących ochrony środowiska, BHP oraz zasad obowiązujących u Zamawiającego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego pisma.

**PYTANIE 24**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 3 ust. 7 Prosimy o przekazanie zasad wejścia/wjazdu pracowników/sprzętu na teren Zamawiającego?

**ODPOWIEDŹ 24 WYJAŚNIENIE:**

Zasady dotyczące wejścia/wjazdu na teren Zamawiającego zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu umowy.

**PYTANIE 25**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 4 W związku z iż w ramach przedmiotu Umowy Wykonawca nie przenosi na Zamawiającego żadnych praw własności intelektualny prosimy   
o wyjaśnienie o jakich roszczeniach jest mowa w § 4?

**ODPOWIEDŹ 25 WYJAŚNIENIE:**

Zgodnie z § 2 ust. 1.10 projektu umowy Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć jedną licencję TIG2 dla systemu TETRA-ROHILL do 3 miesięcy od daty zawarcia umowy. Ponadto zgodnie z § 2 ust. 1.2. projektu umowy Wykonawca w ramach udzielonego zamówienia jest zobowiązany wykonać upgrade systemów Alcatel Zamawiającego: OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 do najbardziej aktualnej wersji na dzień podpisania umowy w terminie do 90 dni od daty zawarcia umowy. Wobec powyższego zastrzeżenie zawarte w § 4 projektu umowy jest zasadne.

**PYTANIE 26**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 7 Czy Zamawiający dopuszcza rezygnację wniesienia zabezpieczenia dobrego wykonania Umowy lub obniżenia jej wartość do 3%?

**ODPOWIEDŹ 26 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ.

**PYTANIE 27**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 7 Prosimy o wskazanie jakie warunki gwarancji mają mieć zastosowanie w przypadku gdy zabezpieczenie zostanie wniesione w formie gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej lub poręczenia? Załącznik nr 4 do SIWZ wskazuje jedynie warunki w zakresie gwarancji wadialnej.

**ODPOWIEDŹ 27 WYJAŚNIENIE:**

Dokument z warunkami gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej lub poręczenia wnoszonych jako zabezpieczenie należytego wykonania umowy stanowi załącznik nr 2 do niniejszego pisma.

**PYTANIE 28**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 7 ust. 12 Prosimy o wyjaśnienie co oznacza w „dacie odbioru końcowego”?

**ODPOWIEDŹ 28 ZMIANA:**

Zamawiający dokonuje zmiany § 7 ust. 12 projektu umowy w następujący sposób:

*Zabezpieczenie ma być aktualne i zgodne z warunkami niniejszej umowy przez cały okres jej obowiązywania.*

**PYTANIE 29**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 1 pkt. 1.1 Prosimy o wyjaśnienie czy odstąpienie wskazane w pkt. 1.1 dotyczy jedynie odstąpienia na przyszłość?

**ODPOWIEDŹ 29 WYJAŚNIENIE:**

Tak. Z uwagi na fakt, że przedmiotowa umowa rodzi zobowiązania ciągłe, oświadczenia o odstąpieniu od umowy wywołuje skutki na przyszłość (ex nunc).

**PYTANIE 30**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 1 pkt. 1.1 Prosimy o wyjaśnienie   
i wskazanie jakie są to przypadki „nieuzasadnionego rozwiązania lub odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę”?

**ODPOWIEDŹ 30 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wyjaśnia, że w postanowieniu § 8 ust. 1 pkt 1.1. projektu umowy chodzi o wszystkie przypadki, w których Wykonawca złoży Zamawiającemu oświadczenie o rozwiązaniu umowy albo o odstąpieniu od umowy w sytuacji, gdy brak jest podstaw do złożenia takiego oświadczenia.

**PYTANIE 31**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 1 pkt. 1.4 Prosimy o wyjaśnienie   
o jakich usługach dodatkowych jest mowa w tym pkt?

**ODPOWIEDŹ 31 ZMIANA:**

Zamawiający dokonuje zmiany § 8 ust. 1 pkt. 1.4 projektu umowy w sposób następujący:

*1.4. naruszenia pozostałych obowiązków Wykonawcy wynikających z umowy, za każde pojedyncze naruszenie – w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)*

**PYTANIE 32**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 1 pkt. 1.2 – 1.3 Prosimy o zmianę słowa opóźnienie na zwłokę lub ewentualnie „opóźnienie z winy Wykonawcy? Obecne postanowienie wskazuje iż Wykonawca odpowiada za niedotrzymanie terminu również w przypadkach zależnych od Zamawiającego. Jeśli nie prosimy o wyjaśnienie czy kary za opóźnienia są skorelowane z art. 471   
i art. 415 KC?

**ODPOWIEDŹ 32 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany postanowień § 8 ust. 1 pkt. 1.2 – 1.3 projektu umowy. Zastrzeżenie kar umownych na wypadek opóźnienia, a nie zwłoki w wykonaniu zobowiązania jest zgodne   
z obowiązującymi przepisami dotyczącymi zobowiązań umownych i dopuszczone przez orzecznictwo. Art. 415 Kodeksu Cywilnego nie dotyczy odpowiedzialności kontraktowej, ale odpowiedzialności   
z tytułu czynów niedozwolonych.

**PYTANIE 33**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 1 pkt. 1. 1 i 1.4 Prosimy   
o wyjaśnienia i literalne wskazanie od jakich przypadków i za jakie konkretne niedotrzymanie terminów będzie możliwość naliczenia kar umownych?

**ODPOWIEDŹ 33 WYJAŚNIENIE:**

Zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 1 pkt. 1.1. projektu umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kary umowne w przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub w przypadku rozwiązania umowy przez Zamawiającego na podstawie § 9 ust. 2 umowy, a także w przypadku nieuzasadnionego rozwiązania lub odstąpienia od umowy przez Wykonawcę - 12,5% wartości zamówienia netto określonej w § 6 ust. 1 umowy.

W przytoczonym wyżej postanowieniu chodzi o:

1. wszystkie przypadki, gdy Zamawiający na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów odstąpi od umowy z przyczyn dotyczących Wykonawcy,
2. przypadki, gdy Zamawiający rozwiąże umowę w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy, w szczególności niedotrzymania terminów realizacji przedmiotu zamówienia lub powtarzających się reklamacji dotyczących złej jakości przedmiotu zamówienia (§ 9 ust. 2 umowy),
3. przypadek, gdy wykonawca odstąpi od umowy albo rozwiąże umowę przy braku podstawy do odstąpienia lub rozwiązania umowy.

Ze względu na szerokie spektrum sytuacji, jakie mogą wystąpić w każdym ze wskazanych wyżej przypadków nie jest możliwe kazuistyczne ich wymienienie w umowie.

Zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 1 pkt. 1.4. projektu umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kary umowne w przypadku naruszenia pozostałych obowiązków Wykonawcy wynikających z umowy, za każde pojedyncze naruszenie – w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych).

W powyższym postanowieniu chodzi o przypadki naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z umowy innych niż wymienione wprost w § 8 ust. 1 pkt 1.1 – 1.3 Umowy.

**PYTANIE 34**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 8 ust. 2 Wnosimy o wprowadzenie zapis ograniczającego odpowiedzialność Wykonawcy do 100% rocznego wynagrodzenia i wyłączenie odpowiedzialność w zakresie utraconych korzyści.

**ODPOWIEDŹ 34 ZMIANA:**

Zamawiający dodaje ust 4 do § 8 projektu umowy o następującym brzmieniu:

*4. Odpowiedzialność Wykonawcy z jakiegokolwiek tytułu jest ograniczona do wysokości 100%(powiększonej o podatek VAT maksymalnej wartości zamówienia netto określonej w § 6 ust. 1 umowy.*

*Powyższe ograniczenie nie dotyczy odpowiedzialności określonej w § 8 ust. 1 pkt. 1.1. oraz § 11 ust. 2 niniejszej umowy.*

**PYTANIE 35**

Umowa – projekt o udzielenie zamówienia sektorowego: § 9 ust. 2 Prosimy wyjaśnienie co oznacza   
„zła jakość”?

**ODPOWIEDŹ 35 WYJAŚNIENIE:**

Zła jakość przedmiotu zamówienia oznacza jakość nieodpowiadającą wymaganiom umowy   
i obowiązującym przepisom.

**PYTANIE 36**

§ 5 ust 1. Umowy –„Na wszystkie wykonane usługi oraz dostarczone urządzenia Wykonawca udziela gwarancji należytej jakości na okres 24 miesięcy. Okres gwarancji rozpoczyna bieg w dniu 30 sierpnia 2019r.” - Prośba o sprecyzowanie czy Zamawiającemu chodził o datę 30 sierpnia 2017

**ODPOWIEDŹ 36 ZMIANA:**

Zamawiający dokonuje zmiany brzmienie § 5 ust 1 projektu umowy w sposób następujący:

*Na wszystkie wykonane usługi oraz dostarczone urządzenia Wykonawca udziela gwarancji należytej jakości na okres 24 miesięcy. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od daty wykonania danej usługi lub dostarczenia danego urządzenia.*

oraz pkt. I.4.10 SIWZ w sposób następujący:

*Na wszystkie wykonane usługi Wykonawca udziela gwarancji należytej jakości na okres 24 miesięcy. Okres rękojmi za wady jest równy okresowi gwarancji jakości. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od daty wykonania danej usługi.*

**PYTANIE 37**

§ 5 ust 1. Umowy - W okresie gwarancji Wykonawca zapewnia wykonywanie przeglądów gwarancyjnych przedmiotu zamówienia zgodnie z harmonogramem przeglądów gwarancyjnych dostarczonym do dnia 30.08.2019r. Koszty przeglądów wraz z materiałami eksploatacyjnymi zużytymi w trakcie ich wykonywania wliczone są w cenę określoną w § 6 ust. 1 umowy. Niewykonanie przeglądu z winy Wykonawcy nie zwalnia Wykonawcy ze świadczenia napraw gwarancyjnych i nie powoduje utraty gwarancji. Prośba o sprecyzowanie czy Zamawiającemu chodził o datę 30 sierpnia 2017

**ODPOWIEDŹ 37 ZMIANA:**

§ 5 ust 5 projektu umowy zostaje wykreślony.

**PYTANIE 38**

Rozdział I SIWZ Pkt. 3.13 „Wykonawca w ramach udzielonego zamówienia jest zobowiązany wykonać upgrade systemów Alcatel Zamawiającego: OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 do najbardziej aktualnej wersji na dzień podpisania umowy w terminie do 90 dni od daty zawarcia umowy” – Czy zamawiający potwierdza wymianę call sererów która jest wymagana przez producenta przy upgrade do najnowszej wersji Omni PCX Enterprise R. 12.x i Omnivista 8770 R 3.x?

**ODPOWIEDŹ 38 ZMIANA:**

Zamawiający potwierdza wymianę serwerów w związku z upgrade systemu Alcatel. W związku   
z powyższym do pkt. I.3.13 SIWZ oraz § 2 pkt. 1.12 projektu umowy dodany zostaje poniższy zapis:

*Zamawiający zapewni serwery o parametrach wymaganych przez producenta systemu.*

**PYTANIE 39**

Czy w przypadku Systemu SIAE Zamawiający dopuszcza świadczenie usług utrzymaniowych wyłącznie w oparciu o zasoby Wykonawcy oraz podwykonawców? System SIAE zawiera sprzęt który jest poza okresem gwarancyjnym producenta i cena utrzymania w oparciu o serwis producenta może być kilkukrotnie wyższa w porównaniu z utrzymaniem świadczonym wyłącznie przez Wykonawcę.

**ODPOWIEDŹ 39 ZMIANA:**

Tak. W związku z powyższym pkt. XIV.2 SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

*Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu w ciągu 30 dni od daty zawarcia umowy, aktualne na dzień złożenia dokumenty potwierdzające wykupienie usług serwisowych u producentów systemów Rohill Engineering B.V. oraz Alcatel w zakresie urządzeń wymienionych w załącznikach 1A i 1C do SIWZ. Wykupienie w/w usług może być wykonane przez Wykonawcę lub Podwykonawcę. Dokumenty sporządzone w językach obcych winny być przetłumaczone na język polski. W przypadku wygaśnięcia ważności dokumentów w tracie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie złożyć aktualne dokumenty.*

oraz § 3 ust. 5 projektu umowy otrzymuje brzmienie:

*Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu w ciągu 30 dni od daty zawarcia umowy, aktualne na dzień złożenia dokumenty potwierdzające wykupienie usług serwisowych u producentów systemów Rohill Engineering B.V. oraz Alcatel w zakresie urządzeń wymienionych w załącznikach 1A i 1C do SIWZ. Wykupienie w/w usług może być wykonane przez Wykonawcę lub Podwykonawcę. Dokumenty sporządzone w językach obcych winny być przetłumaczone na język polski. W przypadku wygaśnięcia ważności dokumentów w tracie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie złożyć aktualne dokumenty.*

**PYTANIE 40**

W SIWZ rozdz. I. pkt 7 Zamawiający specyfikuje:

*„Zamawiający wymaga aby osoby wykonujące usługi będące przedmiotem zamówienia, posiadały następujące certyfikaty:*

1. *certyfikat Alcatel-Lucent Certified System (lub Field) Expert w zakresie OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 – 2 osoby muszą dysponować osobno lub łącznie obydwoma zakresami.”*

Ze względu na kluczową rolę jaką system telekomunikacyjny Alcatel-Lucent pełni u Zamawiającego oraz konieczność wykonania upgrade, wnioskujemy o zmianę zapisu na poniższy:

„a) aktualny certyfikat Alcatel-Lucent Certified System Expert w zakresie OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 – 2 osoby muszą dysponować osobno lub łącznie obydwoma zakresami.”

Uzasadnienie: Certyfikat Alcatel-Lucent Field Expert jest najniższym stopniem certyfikacji i może być uzyskany zdalnie w ciągu kilkugodzinnego kursu. Potwierdza kompetencje w zakresie czynności podstawowych. Do prac związanych z instalacją i modernizacją oprogramowania systemowego producent zaleca korzystanie z usług inżynierów z certyfikatem Alcatel-Lucent Certified System Expert (ACSE). (…) W Polsce jest co najmniej 6 firm zatrudniających inżynierów z certyfikatami ACSE. Certyfikat ACSE uzyskuje się po kilkudniowym kursie w fabryce oraz zdaniu egzaminu teoretycznego   
i praktycznego. Aktualność certyfikatu jest konieczna aby możliwe było wykonanie zgłoszeń serwisowych do producenta. Od osób z nieaktualnymi certyfikatami zgłoszenia nie są przyjmowane.

**ODPOWIEDŹ 40 ZMIANA:**

Zamawiający zmienia brzmienie pkt. I.7 a) w sposób następujący:

*Zamawiający wymaga aby osoby wykonujące usługi będące przedmiotem zamówienia, posiadały następujące certyfikaty:*

*a) certyfikat Alcatel-Lucent Certified System (lub Field) Expert w zakresie OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 – 2 osoby muszą dysponować osobno lub łącznie obydwoma zakresami, przy czym co najmniej jedna z tych osób w zakresie OmniPCX Exterprise musi posiadać certyfikat Alcatel-Lucent Certified System Expert.*

§ 3 ust.3 pkt. a) projektu umowy otrzymuje brzmienie:

*Zamawiający wymaga aby osoby wykonujące usługi będące przedmiotem zamówienia, posiadały następujące certyfikaty:*

1. *certyfikat Alcatel-Lucent Certified System (lub Field) Expert w zakresie OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 – 2 osoby muszą dysponować osobno lub łącznie obydwoma zakresami, przy czym co najmniej jedna z tych osób w zakresie OmniPCX Exterprise musi posiadać certyfikat Alcatel-Lucent Certified System Expert.*

**PYTANIE 41**

W SIWZ rozdz. I, pkt 7 Zamawiający specyfikuje:

*„Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć ww. certyfikaty do 7 dni od daty zawarcia umowy do Działu Informatyki MPK S.A. w Krakowie ul. Brożka 3.”*

*Jednocześnie w rozdziale XIII jest zapisane podobne wymaganie do spełnienie przez Wykonawcę przed zawarciem umowy: „ 9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił wykaz/ imienną listę personelu (osób które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia) wskazując jednocześnie zakres wykonywanych przez te osoby czynności przy realizacji zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany aktualizować listę na bieżąco w okresie realizacji zamówienia.*

*10. Dokumenty o których mowa w pkt. 4-9 wybrany Wykonawca powinien dostarczyć do Działu Zamówień.”*

*Te 2 zapisy w oczywisty sposób dotyczą tych samych osób więc powinny być ujednolicone co do daty i miejsca złożenia a ponadto wymaganie przedłożenia bardzo ważnego potwierdzenia kwalifikacji (przedstawienia certyfikatów) po podpisaniu umowy naraża Zamawiającego na ryzyko nieprofesjonalnego świadczenia usług oraz spór z Wykonawcą.*

Wnioskujemy o zmianę w/w zapisów i wprowadzenie wymogu przedłożenia certyfikatów oraz wykazu osób wraz z ofertą.

**ODPOWIEDŹ 41 WYJAŚNIENIE i ZMIANA:**

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ. Na etapie składania ofert dla potrzeb sprawdzenia wiedzy   
i doświadczenia Wykonawcy, a tym samym wyeliminowania ryzyka nieprofesjonalnego świadczenia usług - Zamawiający postawił warunek udziału w postępowaniu zgodnie z pkt. III.1.2.1 SIWZ.

Ponadto, Zamawiający zmienia § 9 ust. 2 projektu umowy w następujący sposób:

*Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy, w szczególności niedotrzymania terminów realizacji przedmiotu zamówienia, niedotrzymania terminów dostarczenia dokumentów o których mowa w § 3 ust 4 i 5 niniejszej umowy lub powtarzających się reklamacji dotyczących złej jakości przedmiotu zamówienia.*

**PYTANIE 42**

W SIWZ rozdz. III, pkt 1.2. Zamawiający specyfikuje:

*„posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia lub przedstawią pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia;*

*1.2.1. poprzez posiadania doświadczenia rozumie się wykonanie lub wykonywanie w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie:*

*a) usług dla jednego odbiorcy w zakresie serwisu i naprawy centrali telefonicznej Alcatel OmniPCX obsługującej co najmniej 200 abonentów. Wymaga się, aby usługa wykonywana była nieprzerwanie przez okres minimum 12 miesięcy oraz:*

*b) usług dla jednego odbiorcy w zakresie serwisu i napraw radiolinii SIAE wraz z systemem zarządzania. Wymaga się, aby usługa wykonywana była nieprzerwanie przez okres minimum 12 miesięcy oraz:*

*c) usług dla jednego odbiorcy w zakresie serwisu i utrzymania systemu radiowego Tetra Rohill. Wymaga się, aby usługa wykonywana była nieprzerwanie przez okres minimum 12 miesięcy oraz:*

*d) usług dla jednego odbiorcy w zakresie serwisu i utrzymania systemu monitorowania i nagrywania rozmów telefonicznych kompatybilnego z Alcatel OmniPCX, obsługującego jednocześnie co najmniej 20 monitorowanych i nagrywanych stanowisk abonenckich. Wymaga się, aby usługa wykonywana była nieprzerwanie przez okres minimum 12 miesięcy.”*

Prosimy o potwierdzenie, że wymóg jest spełniony jeżeli Wykonawca korzysta z usług Podwykonawcy, który wykonał jedną lub kilka usług wymienionych w pkt. a) – d), posiada wymagany potencjał techniczny, wiedzę i doświadczenia oraz osoby zdolne do wykonania zamówienia i pisemnie potwierdzi oddanie do dyspozycji Wykonawcy zasobów w postaci : 1. Osób zdolnych do wykonania zamówienia, 2. Potencjału technicznego, w tym doświadczenia zawodowego udokumentowanego wykonaniem w okresie ostatnich 3 lat usług dla jednego odbiorcy wymaganych w punktach a) – d).

**ODPOWIEDŹ 42 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający wyjaśnia, że poprzez potencjał techniczny rozumie się dysponowaniem odpowiednimi maszynami, urządzeniami, itp. W niniejszym postępowaniu Zamawiający nie stawiał warunku w tym zakresie. Potencjał techniczny nie jest tożsamy z posiadanym doświadczeniem zawodowym.

Aby warunek określony w pkt. III.1.2.1 SIWZ został uznany za spełniony, w przypadku gdy Wykonawca korzystał z usług Podwykonawców przy realizacji usług określonych w warunku, to dowody (np. referencje) potwierdzające ich należyte wykonanie muszą być wystawione na Wykonawcę, a nie Podwykonawcę.

**PYTANIE 43**

W SIWZ rozdz. I, pkt 4.10. Zamawiający specyfikuje:

*„Na wszystkie wykonane usługi Wykonawca udziela gwarancji należytej jakości na okres 24 miesięcy. Okres rękojmi za wady jest równy okresowi gwarancji jakości. Okres gwarancji rozpoczyna bieg w dniu 30 sierpnia 2019 r.”*

Prosimy o wyjaśnienie znaczenia fraz użytych powyżej: „gwarancja należytej jakości”, „gwarancja jakości” i „gwarancja”. Za jakie w praktyce usługi Wykonawca ma być odpowiedzialny po upływie 2 lat od daty zawarcia umowy ?

**ODPOWIEDŹ 43 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający dokonał zmiany pkt. I.4.10 SIWZ zgodnie z odpowiedzią nr 36 niniejszego pisma.

Ponadto, Zamawiający wyjaśnia, że gwarancja, gwarancja należytej jakości i gwarancja jakości to pojęcia tożsame, oznaczają one: zapewnienie Wykonawcy, że świadczona przez niego usługa jest wykonana należycie i zgodnie z umową, a także określenie uprawnień Zamawiającego w przypadku, gdy usługa nie spełnia wymagań należytego wykonania i jest niezgodna z umową.

**PYTANIE 44**

W projekcie umowy w par. 8, pkt 1.2 Zamawiający specyfikuje karę umową w wysokości 0,65% ceny umowy za godzinę lub dzień opóźnienia. Wnioskujemy o obniżenie tego wskaźnika do 0,05%.Obecny wskaźnik w praktyce oznacza potencjalną możliwość zapłaty kary ok. 10 000 pln (słownie: dziesięć tysięcy pln) za każdą godzinę opóźnienia i wskazuje na ogromną niesymetrię praw Stron umowy. Kalkulując ryzyko realizacji zamówienia Wykonawcy będą zmuszeni doliczyć do oferty znaczne sumy z tego tytułu.

Wnioskujemy też o wprowadzenie górnego ograniczenia kar np. poprzez zapis: „Zamawiającemu przysługuje prawo odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem, iż całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie może być wyższa niż 100% wartości Umowy. Strony wyłączają wobec siebie prawo dochodzenia utraconych korzyści.”

**ODPOWIEDŹ 44 ZMIANA:**

Zamawiający dokonuje zmiany § 8 pkt. 1.2 projektu umowy w następujący sposób:

*1.2. niedotrzymania jakiegokolwiek terminu wskazanego w umowie do którego dotrzymania zobowiązany był Wykonawca:*

*1.2.1 – w wysokości 0,05% wartości zamówienia netto określonej w § 6 ust. 1 umowy za każdą godzinę opóźnienia, w przypadku gdy termin oznaczony był w godzinach,*

*1.2.2. - w wysokości 0,4% wartości zamówienia netto określonej w § 6 ust. 1 umowy za każdy dzień opóźnienia, w przypadku gdy termin oznaczony był w dniach.*

**PYTANIE 45**

W SIWZ rozdz. XIV, pkt 2 Zamawiający wymaga wykupienia usług serwisowych u producentów. Firma SIAE Microelettronica nie ma swojego oddziału w Polsce, działa poprzez autoryzowanych partnerów/dystrybutorów, m.in. firmę Xentia sp. z o.o. Prosimy o potwierdzenie, że w zakresie świadczenia usług serwisowych firmy SIAE Microelettronica wystarczające jest poświadczenie firmy Xentia sp. z o.o. potwierdzające, że system Zamawiającego objęty jest usługą wsparcia technicznego świadczonego przez firmę Xentia.

**ODPOWIEDŹ 45 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający udzielił odpowiedzi w tym zakresie zgodnie z odpowiedzią nr 39 niniejszego pisma.

**PYTANIE 46**

W SIWZ rozdz. I Zamawiający specyfikuje: „Wykonawca w ramach udzielonego zamówienia jest zobowiązany wykonać upgrade systemów Alcatel Zamawiającego: OmniPCX Enterprise oraz Omnivista 8770 do najbardziej aktualnej wersji na dzień podpisania umowy w terminie do 90 dni od daty zawarcia umowy.”

Konfigurator producenta Alcatel-Lucent, przy upgradzie do wersji 12 (wersja obecnie najnowsza) wymaga wymiany obecnie używanych przez Zamawiającego dwóch serwerów fizycznych na nowe lub instalacji w środowisku wirtualnym. Prosimy o odpowiedź czy Zamawiający udostępni środowisko wirtualne (jak to zrobił dla oprogramowania Omnivista) czy też Wykonawca ma dostarczyć dwa nowe fizyczne serwery wspierane przez firmę Alcatel-Lucent.

**ODPOWIEDŹ 46 WYJAŚNIENIE:**

Zamawiający udzielił odpowiedzi w tym zakresie zgodnie z odpowiedzią nr 38 niniejszego pisma.

**PYTANIE 47**

Odnośnie nagrań rozmów prosimy o podanie:

1. Ile średnio godzin dziennie rozmów prowadzonych jest na telefonach które podlegają nagrywaniu?

2. Przez jaki okres czasu muszą być przechowywane nagrania na samym rejestratorze nagrań rozmów bądź na nośnikach zewnętrznych ?

3. Czy nagrywanie danej rozmowy jest inicjowane każdorazowo przez użytkownika telefonu czy też administrator systemu wyznacza telefony, z których rozmowy są nagrywane bez ingerencji użytkownika telefonu ?

4. Z jakich typów telefonów korzystają użytkownicy, których rozmowy są nagrywane ?

**ODPOWIEDŹ 47 WYJAŚNIENIE:**

1. Ilość rozmów dziennie nagrywanych wacha się od 900 (weekend) do 3000 rozmów - należy przyjąć średnią rozmowy na ok 1,5 - 2 minuty. Zamawiający zastrzega, że System musi mieć zdolność ok. 3-5 krotnego zwiększenia ilości nagrywanych rozmów.
2. System musi spełniać warunek bezpośredniego dostępu do wszystkich rozmów z okresu 3 miesięcy, natomiast z nośników zewnętrznych do 1 roku wstecz.
3. System NICE obejmuje jednocześnie automatyczne nagrywanie ok. 35 numerów abonenckich oraz 5 numerów abonenckich w opcji użytkownika (nagrywanie na życzenie bieżącej rozmowy).
4. Telefony obsługujące numery przeznaczone do nagrywania rozmów, to głównie aparaty typu Alcatel serii 4038,4068, 8038, 8039, 8068. Niektóre z tych numerów (kilkanaście) są numerami Agentów CCD.

**PYTANIE 48**

W SIWZ rozdz. I, pkt 3.15 Zamawiający wymaga upgradu systemu zarzadzania radioliniami. Najnowszy system zarządzania wymaga nowego komputera (maszyna fizyczna: min. PC intel Core i5 3,20GHz 4MbL3 Memory: 16 GBytes, SATA Hard disks 500G -Raid) lub maszyny wirtualnej (maszyna virtualna: CPU count: 4, Memory: 16 GBytes, Virtual disk: 300 GBytes performed for OLTP DB).

Czy Zamawiający udostępni maszynę wirtualna czy też Wykonawca ma zawrzeć w ofercie wymaganą nowa maszynę fizyczną ?

**ODPOWIEDŹ 48 ZMIANA:**

Zapewnienie zasobów wirtualnych leży po stronie Zamawiającego.

W związku z powyższym do pkt. I.3.15 SIWZ oraz § 2 pkt. 1.14 projektu umowy dodane zostaje zdanie o następującej treści:

*Zamawiający zapewni niezbędne zasoby wirtualne o parametrach wymaganych przez producenta systemu.*

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Spółka Akcyjna w Krakowie informuje, że w związku   
z pytaniami do Specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) Zamawiający przesuwa termin składania ofert:

**punkt X.1. otrzymuje brzmienie:**

Oferty należy składać w budynku administracyjnym MPK S.A. w Krakowie przy ul. J. Brożka 3, w Biurze Obsługi Klienta (parter) lub przesłać na adres korespondencyjny Przedsiębiorstwa, w terminie **do dnia 08.08.2017 r. do godz. 09:00** (liczy się data wpływu oferty do MPK S.A.).

**punkt X.3. otrzymuje brzmienie:**

Otwarcie ofert nastąpi w dniu 08.08.2017 r. o godz. 10:00 w budynku administracyjnym MPK S.A. w Krakowie przy ul. J. Brożka 3, w Centrum Konferencyjnym (parter).

Termin wniesienia wadium upływa wraz z terminem składania ofert tj. w dniu 08.08.2017 r. o godz. 09.00.

**Zmianie ulega odpowiednio tabela w pkt. IX.1.13 SIWZ, która przyjmuje postać:**

**OFERTA**

adresat: **MPK S.A. w Krakowie, ul. Jana Brożka 3, 30-347 Kraków**

tryb zamówienia: **przetarg sektorowy**

znak sprawy: **LZ-281-83/17**

temat zamówienia: **„Świadczenie usług serwisowych dla systemów komunikacyjnych Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka Akcyjna w Krakowie”**

nazwa (imię i nazwisko Wykonawcy):

adres Wykonawcy: ....................................................................................

**„Nie otwierać przed 08.08.2017 godz. 10:00”**

Treść niniejszego pisma stanowi integralną część „Specyfikacji istotnych warunków zamówienia”, znak sprawy: LZ-281-83/17.

Z poważaniem,

Otrzymują:

1 x Adresat

|  |  |
| --- | --- |
| Załącznik nr 1 | Wymagania dotyczące ochrony środowiska, BHP oraz zasad obowiązujących u Zamawiającego |
| Załącznik nr 2 | Warunki gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej lub poręczenia wnoszonych jako zabezpieczenie należytego wykonania umowy |

1 x aa