

Wykonawcy według rozdzielnika

Znak sprawy: ZP.272.PU.01.2020

Dotyczy: zapytania ofertowego na „Świadczenie usług telefonii komórkowej przez okres 24 miesięcy wraz z dostawą fabrycznie nowych 24 sztuk aparatów telefonicznych oraz przeniesieniem numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego (jeżeli wymaga tego zmiana Operatora)”

Zamawiający w odpowiedzi na zapytania skierowane przez Wykonawców, przekazuje następujące wyjaśnienia:

Pytania:

- Dot. pkt 2. 8) Czy Zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie cesji wg procedur Wykonawcy, który musi mieć możliwość zweryfikowania wiarygodności płatniczej użytkownika ze względu na bezpieczeństwo zapewnienia przychodów?
- Dot. pkt 2. 8) Czy Zamawiający wyraża zgodę aby numer migrował na standardowe plany gdyż cesje na inne podmioty z warunkami wynegocjowanymi w ramach przetargu powoduje konieczność uwzględnienia tego w wycenie oferty przez co staje się ona mniej opłacalna dla Zamawiającego. Oznacza to, że Zamawiający będzie kredytował inne podmioty co w przypadku instytucji publicznych jest niedopuszczalne?
Wykonawca w celu wyceny zamówienia potrzebuje informacji, ile cesji zamierza przeprowadzić Zamawiający.
- Pkt. 2. 9) Wnioskujemy o doprecyzowanie zapisu w zakresie kosztów, ponieważ Zmiana numeru jest usługą płatną zgodnie z cennikiem Wykonawcy.
- 2.2. Opłaty abonamentowe: Abonament nie uwzględnia połączeń wykonanych na płatne infolinie oraz SMS wysłanych na numery stacjonarne. Dlatego wnioskujemy o doprecyzowanie tych kwestii.
- GWARANCJA: Zapisy odnośnie gwarancji w zapytaniu ofertowym i w umowie: Z uwagi na fakt, że to nie Wykonawca udziela gwarancji, a jedynie przekazuje dokumenty gwarancyjne producenta, czy Zamawiający dopuszcza gwarancję producenta terminali i to, aby proces przebiegał na zasadach producenta i w terminach określonych w karcie gwarancyjnej?
- Wzór umowy: § 5 pkt 3 - Wskazujemy na wysokie wymagania Zamawiającego odnośnie terminu usuwania awarii. -Wykonawca informuje, że jego służby przyjmują informacje o awariach sieci i świadczą pomoc techniczną dotyczącą sprzętu w systemie 24/7/365 natomiast przyjmowanie zgłoszeń sprzętu do naprawy świadczone jest w godzinach pracy Doradców dedykowanych dla danego Klienta czyli w dni robocze.
- Wzór umowy: § 5 pkt 3 - Należy odróżnić zgłaszanie awarii sieci Wykonawcy (brak dostępu do Internetu) od uszkodzenia urządzenia (sprzętu umożliwiającego dostęp do Internetu i

znajdującego się u Użytkownika końcowego). Infolinia Wykonawcy pomoże ustalić czy chodzi o uszkodzenie sprzętu czy o awarię sieci.

W przypadku awarii sieci wykonawcy czas usunięcia awarii to 48 godzin w dni robocze.

W przypadku awarii sprzętu do Użytkownika wysyłany jest w ciągu 48 godzin w dni robocze Kurier, który odbierze od niego zepsuty sprzęt. Dalej naprawa przebiega wg procedur autoryzowanego serwisu producenta.

Ponieważ to nie Wykonawca udziela gwarancji, a jedynie przekazuje dokumenty gwarancyjne producenta, czy Zamawiający dopuszcza gwarancję producenta terminali i to, aby proces przebiegał na zasadach producenta i w terminach określonych w karcie gwarancyjnej.

8. § 5 pkt 5 - Zwracamy się z prośbą o uzupełnienie zapisów o informację, że naliczenie kar umownych przez Zamawiającego może nastąpić wyłączenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, potwierdzającego winę Wykonawcy, prowadzonego 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).
9. Prosimy o potwierdzenie przez Zamawiającego, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umów poświęcona Wykonawcy, będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh.
10. Uwaga; w zakresie zapisu - Przeniesienie numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego:

W przypadku wyboru oferty innego operatora świadczącego usługi telekomunikacyjne niż dotychczasowy, Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia jest zobowiązany do zachowania dotychczas używanych 16 numerów telefonicznych u obecnego operatora (Orange) i przeniesienia numerów na zasadach zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym oraz rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach teleinformatycznych (Dz. U. Nr 249, poz. 1670). Zamawiający wskazał nieaktualny akt prawny.

Odpowiedzi:

- 1) Intencją Zamawiającego jest, by osoba zabierająca numer, mogła z niego dalej korzystać – jeżeli będzie taka wola w tym zakresie. Część z numerów będących w puli numerów Zamawiającego, była numerami prywatnymi, używanymi również do celów służbowych i w momencie zajęcia stanowiska decyzyjnego, związanego z przyznaniem telefonu służbowego, osoby te do puli numerów służbowych włączały posiadane przez siebie numery. Przy zakończeniu pracy zawodowej mogą zdarzyć się sytuacje, że będą chciały z takiego numeru korzystać dalej. W związku z tym Zamawiający dopuszcza, by cesja była przeprowadzona wg procedur Wykonawcy, ale by osoba mogła swobodnie taką umowę wypowiedzieć bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów, bądź by miała swobodę w doborze abonamentu.
- 2) Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną zmianę, z zastrzeżeniem przyjęcia założeń, o których wspomniano w odpowiedzi na pytanie pierwsze. Zamawiający nie posiada wiedzy, ile osób utraci uprawnienia do korzystania z telefonu służbowego i ile z tych osób chciałoby zachować numer z puli numerów służbowych. W 2 – letnim okresie obowiązywania bieżącej umowy, takie cesje były dwie.
- 3) Zamawiający wskazuje, że zapis ten ma cel ochronny i nie był dotychczas wykorzystywany. Zamawiający wskazuje, że powinno się to odbyć bez dodatkowych opłat (analiza rynku wskazuje, że np. rezygnacja z danego numeru w systemach typu pre-paid i nabycie nowego numeru z puli operatorskiej jest praktycznie bez kosztowe, a opłata jest ujęta w wartości wykupowanej

pierwszej karty). Zamawiający uważa, że ten zapis nie powinien rodzić jakichkolwiek problemów i jest on sformułowany na podstawie doświadczeń u Zamawiającego, gdzie były zgłaszane sytuacje, że przydzielany numer nie był numerem nowym i trafiał z puli wcześniej już wykorzystywanych numerów, co skutkowało wielokrotnymi sytuacjami dzwonięcia z chęcią rozmowy z poprzednim użytkownikiem numeru. Gdyby sytuacja taka była znaczącym utrudnieniem dla użytkownika numeru, wówczas Zamawiający wnioskowałby o zmianę numeru telefonu. Podobne sytuacje mogłyby mieć miejsce np. w przypadku nękania (wielokrotne łączenia z firm telemarketingowych) lub stalkingu.

- 4) Zamawiający wskazuje, że infolinie płatne podlegają automatycznej blokadzie (zostało to opisane w SIWZ) i mogą być uruchomione na wyraźne żądanie Zamawiającego. Wówczas będą taryfikowane wg cennika operatora. SMS na telefony stacjonarne – płatny wg stawek operatora. Ze względu na dodatkową odpłatność ponad abonament – powinny być również automatycznie blokowane i mogą być uruchomione na wyraźne żądanie Zamawiającego.
- 5) Zamawiający sformułował te zasady jako *lex specialis*. W związku z własnymi negatywnymi doświadczeniami w zakresie obsługi gwarancyjnej ze strony producentów, odpowiedzialność w tym zakresie ponosi wykonawca – podmiot, z którym jest podpisana umowa na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odpowiedzialność jest w tym zakresie zbliżona do rękojmi za wady fizyczne rzeczy wg regulacji kodeksowej. Praktyka ta jest stosowana przez Zamawiającego przez wiele lat i Zamawiający nie ma zamiaru z niej zrezygnować, zaznaczając jednocześnie, że zgłoszenia reklamacyjne miały w ostatnich latach charakter jednostkowy.
- 6) Zamawiający wskazuje, że czasy te zostały ustanowione ze względu na specyfikę działalności Zamawiającego i m.in. potrzeby stałego kontaktu ze służbami. Zamawiający wskazuje, że zapisy w umowie dotyczą sprawności w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności realizacji połączeń głosowych (Internet mobilny jest dla Zamawiającego usługą nie priorytetową), a nie samych urządzeń (terminali), które zostaną wydane Zamawiającemu. Zapisy te mają m.in. związek z zapewnieniem należytych zasad w zakresie bezpieczeństwa publicznego. Zamawiający nie może sobie pozwolić na 48 godzinne przerwy w świadczeniu usług w czasie swojego normalnego funkcjonowania.
- 7) Wyjaśnienia w tym zakresie znalazły się w odpowiedziach dla pytania 5 oraz pytania 6.
- 8) Zapisy zawarte we wzorcu umowy są zapisami *lex specialis* w stosunku do prawa powszechnie obowiązującego i dla sytuacji określonych w zapisach projektu umowy, znajdują zastosowanie wskazane tam procedury. do innych okoliczności, które mogłyby być objęte procedurą reklamacyjną, Zamawiający stosować będzie przepisy rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 roku w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz.284).
- 9) Zamawiający potwierdza, że w przypadku wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umów poświęcona Wykonawcy, będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 Ksh.
- 10) Zamawiający błędnie podał nieaktualny akt prawny. W treści zapytania ofertowego winno być: „oraz rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach teleinformatycznych (poz. 2324).

Z poważaniem,

STAROSTA

Jolanta Gonta