

Warszawa, dnia 6.09.2019 r.

Nr sprawy: ZER-ZAK-5/2019

Wykonawcy

W związku z pytaniami zgłoszonymi przez potencjalnych Wykonawców w sprawie postępowania ZER-ZAK-5/2019 prowadzonego z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) na podstawie art. 4 pkt 8, którego przedmiotem jest: *Dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA*, Zamawiający poniżej przedstawia ich treść wraz z odpowiedziami.

Pytanie nr 1

Czy Zamawiający wymaga dostarczenia zestawów nagłownych mono (na jedno ucho) czy stereo (na dwoje uszu)?

Odpowiedź na pytanie nr 1

Zamawiający wymaga dostarczenia zestawów nagłownych na dwoje uszu. Zgodnie z wymaganiem określonym w II. pkt 32 ppkt 3 OPZ **sluchawki** muszą zapewnić tłumienie szumów i **dźwięków z otoczenia**. Zastosowanie jednej słuchawki nie spełni tego wymagania.

Pytanie nr 2

Proszę o potwierdzenie, że Zamawiający dopuszcza zaoferowanie 6 szt. nagłownych słuchawek z kablami typu uczeń – nauczyciel, których długość przekroczy 2,5 m przy założeniu, że 160 cm wyniesie długość kabla, a zestawy nagłowne posiadać będą kabel o długości min. 100 cm (długość użytkowa przewodu przyłączeniowego będzie wynosiła 260 cm).

Odpowiedź na pytanie nr 2

Zamawiający zmienia zapis II. pkt 32 ppkt 8 OPZ.

Obecny zapis II. pkt 32 ppkt 8 OPZ:

8. Wraz z sześcioma słuchawkami Zamawiający wymaga dostarczenia 2 szt. kabli typu uczeń-nauczyciel o długości minimalnej 2,5 m każdy. Kable muszą być kompatybilne z dostarczonymi słuchawkami i muszą dawać możliwość podłączenia dwóch słuchawek nagłownych.

Zostaje zmieniony na:

8. Wraz z sześcioma słuchawkami Zamawiający wymaga dostarczenia 2 szt. kabli typu uczeń-nauczyciel o łącznej długości minimalnej 2,5 m przy założeniu, że kabel trenerski będzie miał długość min. 1,5 m a kabel słuchawkowy min. 1,0 m każdy. Kable muszą być kompatybilne z dostarczonymi słuchawkami i muszą dawać możliwość podłączenia dwóch słuchawek nagłownych.

Pytanie nr 3

Prosimy o doprecyzowanie ze względu na sprzeczne zapisy (II.1 oraz II.29.1), czy dostarczony system ma posiadać licencję umożliwiającą obsługę 6 czy 30 jednoczesnych połączeń za pomocą SIP Trunk. Jednocześnie pragniemy zwrócić uwagę, że jeśli Zamawiający zdecyduje się na zapis dotyczący 6 kanałów SIP Trunk, uniemożliwi to tworzenie się kolejki oczekujących na połączenie w sytuacji, w której 6 agentów jednocześnie będzie prowadziło rozmowy. Rekomendujemy, aby ustalić liczbę kanałów SIP Trunk na poziomie min. dwukrotności liczby licencji agentów tj. 12.

Odpowiedź na pytanie nr 3

Zamawiający podtrzymuje zapis II OPZ pkt 1.

Zaoferowany *System do obsługi infolinii* musi posiadać możliwość obsługi łącza SIP do operatora telekomunikacyjnego, z obsługą **min. 30 jednoczesnych rozmów** oraz możliwością licencyjnej rozbudowy do min. 120 jednoczesnych rozmów. Zapis ten wskazuje na funkcjonalność *Systemu do obsługi infolinii* w zakresie kolejki oczekujących rozmów.

Pytanie nr 4

Czy należy rozumieć, że Zamawiający dopuszcza złożenie oferty wyłącznie w jednym z dwóch opisanych wariantów (serwerowy)?

Odpowiedź na pytanie nr 4

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zaoferował w Formularzu oferty wyłącznie 1 rozwiązanie (jeden wariant) wypełniając w ofercie albo Tabelę 1a albo Tabelę 1b. Wykonawca nie może w ofercie wypełnić łącznie Tabeli 1a i Tabeli 1b, pod rygorem odrzucenia oferty.

Pytanie nr 5

W celu umożliwienia zaoferowania Zamawiającemu systemu międzynarodowego producenta prosimy o możliwość „zapewnienia udzielenia Zamawiającemu licencji” w miejsce bycia licencjodawcą uprawnionym do udzielania licencji.

Odpowiedź na pytanie nr 5

Zamawiający zmienia zapisy **I OPZ pkt 6 i 7, § 13 ust. 1, 2,5,6 Wzoru umowy:**

Obecny zapis - **I OPZ pkt 6:**

6. Wykonawca musi posiadać majątkowe prawa autorskie lub musi być na innej podstawie uprawniony do udzielenia licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i jego dokumentacji (zwanego dalej: utworem) oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym rozdziale. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.

Zostaje zmieniony na:

6. Wykonawca musi posiadać majątkowe prawa autorskie lub musi być na innej podstawie uprawniony do udzielenia **albo przekazania** licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i jego dokumentacji (zwanego dalej: utworem) oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym rozdziale. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.

Obecny zapis - I OPZ pkt 7:

7. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia, Wykonawca udzieli bezterminowo Zamawiającemu niewyłącznej licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji, zwanych dalej „utworem” oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 OPZ, na następujących polach eksploatacji:

- 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
- 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
- 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.

Zostaje zmieniony na:

7. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia, Wykonawca udzieli **albo przekaże** bezterminowo Zamawiającemu niewyłączną licencję do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji, zwanych dalej „utworem” oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 OPZ, na następujących polach eksploatacji:

- 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
- 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
- 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.

Obecny zapis - § 13 ust.1 Wzoru umowy:

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada majątkowe prawa autorskie lub jest na innej podstawie uprawniony do udzielenia Zamawiającemu licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji - zwanych dalej „**utworem**” oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym paragrafie. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.

Zostaje zmieniony na:

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada majątkowe prawa autorskie lub jest na innej podstawie uprawniony do udzielenia **albo przekazania** Zamawiającemu licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji - zwanych dalej „**utworem**” oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym paragrafie. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.

Obecny zapis - § 13 ust. 2 Wzoru umowy:

2. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, Wykonawca udzieli bezterminowo Zamawiającemu niewyłącznej licencji na utwór oraz oprogramowania określone w Tabeli nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy na następujących polach eksploatacji:

- 1) trwale lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
- 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
- 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.

Zostaje zmieniony na:

2. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, Wykonawca udzieli **albo przekaże** bezterminowo Zamawiającemu niewyłączną licencję na utwór oraz oprogramowania określone w Tabeli nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy na następujących polach eksploatacji:

- 1) trwale lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
- 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
- 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.

Obecny zapis - § 13 ust. 5 Wzoru umowy:

5. Licencje, o których mowa w ust. 2 i 3 na wszystkich polach eksploatacji tam określonych są udzielone bezterminowo na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zostaje zmieniony na:

5. Licencje, o których mowa w ust. 2 i 3 na wszystkich polach eksploatacji tam określonych są udzielone **albo przekazywane** bezterminowo na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Obecny zapis - § 13 ust. 6 Wzoru umowy:

6. Licencje na wszystkich polach eksploatacji określonych w ust. 2 i 3 zostają udzielone w ramach całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 1 Umowy. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z utworu oraz jego aktualizacji, nie wymagają ponoszenia

dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy. Całkowite wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z utworu oraz jego aktualizacji.

Zostaje zmieniony na:

6. Licencje na wszystkich polach eksploatacji określonych w ust. 2 i 3 zostają udzielone **albo przekazane** w ramach całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 1 Umowy. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z utworu oraz jego aktualizacji, nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy. Całkowite wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z utworu oraz jego aktualizacji.

Pytanie nr 6

Czy Zamawiający wymaga by OS zainstalowany na serwerze dedykowanym dla Contact Center był w wersji dedykowanej dla jednostek rządowych tj. Windows Server Standard Core 2016 Government OPEN 16Licenses No Level CoreLic lub równoważny?

Odpowiedź na pytanie nr 6

Zamawiający dopuszcza aby OS zainstalowany na serwerze dedykowanym dla Contact Center był w wersji dedykowanej dla jednostek rządowych tj. Windows Server Standard Core 2016 Government OPEN 16Licenses No Level CoreLic lub równoważny.

Pytanie nr 7

Zamawiający wymaga dostarczenia zestawów nagłownych, zapewniających pasmo przenoszenia pomiędzy 50 Hz a 20 000 Hz.

Jest to wymóg możliwy do spełnienia wyłącznie poprzez zaoferowanie słuchawek muzycznych lub komputerowych, zakończonych portem JACK 3,5 mm, podłączanych do karty dźwiękowej komputera PC lub słuchawek z wbudowaną kartą dźwiękową, posiadającą port USB. **JEDNAKŻE** w przypadku słuchawek nagłownych przeznaczonych do obsługi telefonii lub Unified Communicaton, wszystkie dostępne na rynku modele obsługują pasmo maksymalnie do 6800 Hz, ponieważ dokładnie tyle jest osiągalne z wykorzystaniem kodeków Wideband (np. G.722) stanowiących standard w telefonii oraz UC. Zwracamy uwagę, że **ŻADNE** słuchawki pozwalające na podłączenie kabla treningowego (szybkozłączka, nauczyciel-uczeń) nie zapewniają pasma przenoszenia przekraczającego 6,8 kHz. Wymóg ten tym samym jest niemożliwy do spełniania przy aktualnych wymaganiach sformułowanych w zapytaniu ofertowym, w związku z czym stanowczo apelujemy do Zamawiającego o dopuszczenie do zaoferowania w postępowaniu zestawów nagłownych zapewniających pasmo przenoszenia min. 200 Hz do maks. 6800 Hz. Tego rodzaju zestawy będą w stanie w pełni wykorzystać możliwości głosowe systemu telefonicznego, a jednocześnie zapewnią możliwość korzystania z kabli szkoleniowych czy złączy QD na stanowiskach. Powyższy wniosek uzupełniamy przykładowymi modelami słuchawek typu UC: Jabra Biz 2300 QD / Plantronics HW261N. Prosimy o zwrócenie uwagi, że **TYLKO** słuchawki dedykowane do obsługi telefonii posiadają możliwość zastosowania tzw. kabli szkoleniowych, gdzie do jednego stanowiska podłącza się dwa zestawy nagłowne, z czego jeden może pozostać w trybie wyłączenia mikrofonu.

Odpowiedź na pytanie nr 7

Zamawiający zmienia zapis II. pkt 32 ppkt 7 OPZ.

Obecny zapis II. pkt 32 ppkt 7 OPZ:

7. Pasmo przenoszenia dźwięków dla słuchawek od maks. 50 Hz do min. 20 000 Hz.

Zostaje zmieniony na:

7. Pasmo przenoszenia dźwięków dla słuchawek od maks. 200 Hz do min. 6 800 Hz.

Zamawiający informuje, że działając zgodnie z pkt 16.1.13. Zapytania ofertowego, dokonuje zmiany treści Zapytania ofertowego w zakresie terminu składania ofert:

Obecna treść pkt 9.4. Zapytania ofertowego:

9.4. Termin składania ofert upływa w dniu: 10.09.2019 r. o godz. 15:00.

Zostaje zmieniona na:

9.4. Termin składania ofert upływa w dniu: 11.09.2019 r. o godz. 15:00.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Zakładu Emerytalno-Rentowego
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

6.9.19

Jarosław SOCHA

(data i podpis Kierownika Zamawiającego
lub osoby przez niego upoważnionej)