



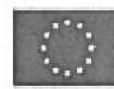
Fundusze
Europejskie



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W TORUNIU

Szosa Chełmińska 30/32, 87-100 Toruń, tel. 56 669-39-00, fax 56 669-39-99

<http://www.wup.torun.pl> e-mail: wup@wup.torun.pl

DZ.RI.231-3/2016

Toruń, 22.04.2016r.

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego **poniżej kwoty określonej w art.11 ust. 8, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych** (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164) **na usługę** doprowadzenia, instalacji, udostępnienia i zabezpieczenia połączeń internetowych w siedzibie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Toruniu, oraz dwóch Oddziałach Zamiejscowych

Pytanie nr 7.

Wzór umowy §6, i) Zgłaszanie usterek podlegających gwarancji dokonywane będzie telefonicznie lub za pomocą e-mail na podane przez Wykonawcę dane kontaktowe: nr telefonu:....., adres e-mail:.....

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 umożliwią ustalenie źródła problemu.

Odpowiedź nr 7

Zamawiający wyraża zgodę, aby podany w umowie numer telefoniczny do kontaktu był numerem infolinii, pod warunkiem iż potwierdzenia (zarejestrowania i wszelkiego rodzaju zmiany w zgłoszeniu) będą przychodziły automatycznie na podany przez Zamawiającego adres e-mail. Zamawiający nie wyraża zgody na rezygnację z drugiego kanału komunikacji tj. przysyłania zgłoszeń awarii e-mailem. Jednakże Zamawiający dopuszcza obsługę zgłoszeń za pomocą portalu helpdesk (udostępnionego przez Wykonawcę) zamiast za pomocą e-maili, pod warunkiem iż potwierdzenia (zarejestrowania i wszelkiego rodzaju zmiany w zgłoszeniu) będą przychodziły automatycznie na podany przez Zamawiającego adres e-mail.

Pytanie nr 8.

/ §7.6

- 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 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz. 284).

Odpowiedź nr 8

Zamawiający informuję, iż naliczanie kar umownych nastąpi po zakończeniu procedury reklamacyjnej przeprowadzonej 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).

Pytanie nr 9

3/ §7

- 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 (jak przykładowo: siła wyższa, czy bezprawne działania osób trzecich).

Odpowiedź nr 9

Zamawiający nie przewiduje zmiany przedmiotowego zapisu umowy.

Pytanie nr 10

Czy miejsce w szafie Rack na potrzeby UPS zapewnia Zamawiający?

Odpowiedź nr 10

TAK. Zamawiający zapewni miejsce w szafie Rack na potrzeby UPS, jednak o wysokości nie większej niż 2U.

Pytanie nr 11

W kwestii ubezpieczenia sprzętu – to ryzyko Wykonawcy czy warunek konieczny?

Odpowiedź 11

Ubezpieczenie sprzętu od kradzieży lub zniszczenia (np. przez zalanie lub pożar) jest warunkiem koniecznym.

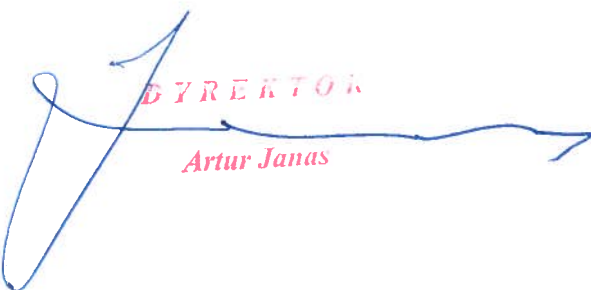
Pytanie nr 12

Dodatkowe oprogramowanie i urządzenia (Oprogramowanie (15 szt.) i urządzenia (5 szt.) współpracujące z urządzeniami UTM zabezpieczającymi sieć (opisanymi w ustępie 6), generujące hasła jednorazowe (OTP) dla w sumie 20 użytkowników, pozwalające na użycie

dwuskładnikowego uwierzytelniania do usług, np. SSL VPN, czy panelu administracyjnego.)
– czy Zamawiający ma na myśli tokeny? w przypadku oprogramowania to jest przesyłane na komórki, w przypadku urządzeń to fizyczne tokeny. Jeśli o to chodzi do którego FG mają być przypisane?

Odpowiedź nr 12

Zamawiający dopuszcza w ramach podanej specyfikacji tokeny jako urządzenia generujące hasła jednorazowe (OTP). Urządzenia generujące hasła (OTP) powinny być domyślnie przypisane do klastra urządzeń UTM w siedzibie Zamawiającego (Toruń, ul. Szosa Chełmińska 30/32).



DYREKTOR
Artur Janas

