Poznań, dnia 15 lutego 2018 r.

WUPXXV/4/0724/10/2018

**Wszyscy uczestnicy postępowania**

**Dotyczy postępowania, w trybie zapytania ofertowego, pn. „Świadczenie usług telekomunikacyjnych w technologii VoIP oraz świadczenie usług dostępu do Internetu, a także dostawa usługi wirtualnych centrali telefonicznych dla Oddziałów Zamiejscowych Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu: O/Z w Kaliszu, ul. Serbinowska 5, O/Z w Koninie, ul. Zakładowa 4, O/Z w Lesznie, ul. Śniadeckich 5, O/Z w Pile, al. Niepodległości 24, w latach 2018 – 2020”**

Działając na podstawie rozdz. 15 ust. 1, 3 i 4 Zapytania ofertowego, Zamawiający przekazuje treść pytań, które wpłynęły od Wykonawców, wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego oraz dokonuje zmiany treści przedmiotowego Zapytania.

**Pytanie nr 1:**

Zamawiający w § 5 ust. 4 wzoru umowy określił termin płatności na 14 dni od otrzymania faktury VAT przez Zamawiającego. Określenie takiego terminu przez Zamawiającego powoduje, iż  Wykonawca będzie zmuszony odprowadzić należny podatek zgodnie z art. 19a ust. 5 pkt. 4) lit. b ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. Nr 54 poz.535 z późn.zm.) od dnia wystawienia faktury VAT. Wobec czego dłuższy termin płatności powoduje, że Wykonawca będzie zmuszony odprowadzić należny podatek jeszcze przed faktycznym uregulowaniem zobowiązania wynikającego z faktury przez Zamawiającego. Dodatkowo Wykonawca informuje, że taki sposób fakturowania wymusza na Wykonawcy wliczenie do projektu dodatkowych kosztów odmiennego fakturowania, co może podrożyć koszt całościowy projektu. Dla Wykonawcy standardowy sposób wystawiania faktur generuje termin płatności liczony od dnia wystawienia faktury VAT. Czy w związku z powyższym Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę terminu płatności faktur liczonego od dnia wystawienia faktury w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem, że faktura nie może wpłynąć do Zamawiającego później niż w przeciągu 14 dni od daty jej wystawienia?

**Odpowiedź nr 1:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść § 5 ust. 4
Istotnych postanowień umowy

**z:**

„4. Płatność za realizację usługi, będzie dokonywana w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Płatność za powyższą fakturę będzie miała miejsce w terminie do 14 dni od dnia jej doręczenia do siedziby Zamawiającego”

**na:**

„4. Płatność za realizację usługi, będzie dokonywana w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Płatność za powyższą fakturę będzie miała miejsce w terminie 20 dni od dnia jej wystawienia, z zastrzeżeniem, że faktura nie może wpłynąć do Zamawiającego później niż w przeciągu 14 dni od daty jej wystawienia”.

**Pytanie nr 2:**

Zgodnie z § 5 ust. 6 wzoru Umowy, za termin zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego. Należy zwrócić uwagę, że postanowienie to w obecnym brzmieniu jest niezgodne z powszechną zasadą oraz linią orzecznictwa Sądu Najwyższego (por. uchwała SN z dn. 4 stycznia 1995 r. sygn. CZP 164/94), w myśl których za dzień spełnienia świadczenia pieniężnego w postaci bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego wierzyciela (tu Wykonawcy), a nie dzień obciążenia rachunku bankowego dłużnika (tu Zamawiającego). Czy w związku z powyższym Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę powyższego zapisu i uzna dniem zapłaty dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy?

**Odpowiedź nr 2:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść § 5 Istotnych postanowień umowy poprzez usunięcie z jego treści ustępu 6.

**Pytanie nr 3:**

Zamawiający w 8 ust. 2 wzoru umowy przewidział obciążenie Wykonawcy karą  umową  za "opóźnienie" w rozpoczęciu świadczenia usług, za każdy dzień opóźnienia. Wykonawca zwraca się z prośbą o zastąpienie wyrażenia ,,opóźnienie” wyrażeniem ,,zwłoka”. Opóźnienie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, natomiast "zwłoka" to kwalifikowane opóźnienie, którego dopuszcza się, tylko ten podmiot, który nie wykonał umowy w terminie z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność, czyli od niego zależnych. Zatem uzasadnieniem dla takiej zmiany jest potrzeba wykluczenia interpretacji, iż wykonawca będzie obciążony dotkliwymi sankcjami w postaci kar umownych i odstąpienia od umowy nawet w sytuacji, gdyby wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności niezależnych od wykonawcy (np. bezprawnych działań lub zaniechań osób trzecich). Trzeba mieć tu bowiem na uwadze w szczególności wyrok SN z dnia 20 marca 1968 roku (sygn. akt II CR 419/67) jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie danego zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które strona zobowiązana nie ponosi odpowiedzialności (art. 471 Kc), kary umownej nie nalicza się. Ponadto w naszej ocenie kara w wysokości 500,00 zł za każdy dzień opóźnienia jest rażąco wygórowana tj. jej wysokość jest nieadekwatna do danego niespełnienia świadczenia umowy, czyli niewspółmiernie wysoka zarówno do „winy” wykonawcy, jak i do wartości zamówienia. W skrajnym przypadku może doprowadzić do bezpodstawnego wzbogacenia się Zamawiającego. Zamawiający nie powinien wykorzystywać swojej dominującej pozycji ustalając tak wygórowaną wysokość kar umownych. Kary umowne powinny mieć charakter dyscyplinujący w stosunku do Wykonawcy, a nie prowadzić do wzbogacenia się Zamawiającego, a taką funkcję zaczynają pełnić w momencie, gdy okazuje się, iż wartość kary umownej może przekroczyć wartość zapłaty należną Wykonawcy za świadczone usługi. Dodatkowo tak rażąco wygórowane kary można podważyć na drodze sądowej. Zgodnie bowiem z treścią art. 484 § 2K.C. „Jeżeli zobowiązanie zostało w znacznej części wykonane, dłużnik może żądać zmniejszenia kary umownej; to samo dotyczy wypadku, gdy kara umowna jest wygórowana”. Biorąc powyższe pod uwagę wnosimy o:

a) zmianę wyrażenie "opóźnienie" na "zwłokę";

b) zmniejszenie kary umownej do wysokości 1/15 opłaty abonamentowej za usługę, której opóźnienie dotyczy.

**Odpowiedź nr 3:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść § 8 ust. 2, który otrzymuje brzmienie:

„2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50,00 złotych za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 1 lub ust. 2 umowy”.

**Pytanie nr 4:**

Zamawiający nakłada na Wykonawcę szereg kar umownych. Wykonawca przystępując do realizacji zamówienia musi ponieść pewne koszty a projekt powinien być także rentowny. Wykonawca chcąc zabezpieczyć swój zysk na realizacji projektu musi mieć możliwość ograniczenia kar umownych do pewnej wysokości. Czy w związku z powyższym Zamawiający dopuści, aby wysokość naliczonych kar umownych w trakcie realizacji zamówienia nie przekroczyła wysokości 30% całkowitej wartości zamówienia.

**Odpowiedź nr 4:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 dodaje ustęp 7 w § 8
o następującym brzmieniu:

”7. Wysokość naliczonych kar umownych w trakcie realizacji zamówienia nie przekroczy wysokości 30% całkowitej wartości zamówienia”.

**Pytanie nr 5:**

Zamawiający w § 8 ust. 3 lit. a) i b) wzoru umowy nakłada na Wykonawcę kary umowne za niedotrzymania postanowień zatrudnienia osoby na umowę o pracę. W naszej ocenie kary we wskazanych wysokościach są nadmiernie wygórowane. Należy mieć na uwadze, że kary te nie dotyczą bezpośrednio realizacji zamówienia. Wykonawca zwraca się z zapytaniem czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę wysokości kar odpowiednio a) – do wysokości 1000,00 zł, b) – do wysokości 20,00 zł.

**Odpowiedź nr 5:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść § 8 ust. 3, który otrzymuje brzmienie:

„3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości:

a) 50,00 zł za osobę niespełniającą wymogu określonego w § 7 ust. 1 umowy, za każdy dzień niespełnienie tego wymogu,

b) 10,00 zł za każdy dzień liczony od dnia następnego po terminie wskazanym przez Zamawiającego, za brak aktualizacji oświadczenia, określonego w § 7 ust. 3 umowy”.

**Pytanie nr 6:**

Zamawiający w par. 8 ust. 5 wzoru umowy zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych. Wykonawca zwraca uwagę, że jest w stanie ponieść koszty rzeczywistych strat jakie poniósł Zamawiający, czyli faktycznych wydatków poniesionych przez Zamawiającego, nie może natomiast ponosić odpowiedzialności za wszystkie korzyści jakie mógł utracić Zamawiający. Ponoszenie przez Wykonawcę takich kosztów może spowodować nierentownośc projektu, a dla Wykonawcy może stać się bezpodstawnym wzbogaceniem. Czy wobec powyższego Zamawiający uzupełni zapis powyższego paragrafu poprzez dodanie zdania: "(...) do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody"?

**Odpowiedź nr 6:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

**Pytanie nr 7:**

Zamawiający w par. 8 ust. 6 wzoru umowy wymaga zapłaty kar umownych w określonym przez Zamawiającego terminie. Wykonawca zwraca uwagę, iż kary umowne winny być dochodzone po uprzednio przeprowadzonym procesie reklamacyjnym mającym na celu umożliwienie Wykonawcy niezwłoczne usunięcie uchybień w wykonaniu Umowy oraz ustalenie istnienia przesłanek naliczenia kary umownej. Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę umowy poprzez dodanie zapisu o tym, że kary umowne będą naliczane po zakończeniu procedury reklamacyjnej, poprzez wystawianie not księgowych lub faktur korygujących, przy czym postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych z dnia 24 lutego 2014r. (Dz. U. z 2014r. poz. 284)? Postanowienie o takiej treści jest w naszym przekonaniu konieczne biorąc pod uwagę przytoczone powyżej stanowisko Sądu Najwyższego, że kara umowna powinna przysługiwać tylko i wyłącznie w przypadku, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania nastąpi z winy Wykonawcy, co w praktyce oznacza konieczność istnienia procedury w toku, której Strony mają możliwość zaprezentowania swoich stanowisk.

**Odpowiedź nr 7:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

**Pytanie nr 8:**

Zamawiający ustala termin realizacji zamówienia do 14 dni roboczych od dnia podpisania umowy. Czy Zamawiający potwierdza, że przez „dni robocze” należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i niedziel?

**Odpowiedź nr 8:**

Zamawiający wyjaśnia, iż przez „dni robocze” należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

**Pytanie nr 9:**

Czy Zamawiający udostępni przepustowość do Internetu na własnych łączach na potrzeby realizacji usługi VoIP? cZy usługi ADSL będące przedmiotem zamówienia, mogą być wykorzystane do świadczenia usług głosowych?

**Odpowiedź nr 9:**

Zamawiający udostępni przepustowość do Internetu na własnych łączach na potrzeby realizacji usługi VoIP. Usługi ADSL mogą być wykorzystywane do świadczenia usług głosowych.

**Pytanie nr 10:**

Zamawiający wskazuje konieczność obsługi połączeń do sieci stacjonarnych i komórkowych. Jednocześnie Zamawiający wskazuje konieczność rozliczania połączeń typu SMS/MMS typowych dla sieci komórkowych. Wymagane przez Zamawiającego świadczenie usług poprzez SIP nie dają możliwości świadczenia usług połączeń SMS/MMS . W związku z tym proszę o wykreślenie tego wymagania.

**Odpowiedź nr 10:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia zapisy: § 1 ust 2 pkt b Istotnych postanowień umowy, Zał. 1 do Zapytania ofertowego – Formularz ofertowy (tabela), Zał. nr 4 Opisu przedmiotu zamówienia ust A1 pkt. B oraz ust. A2 pkt 2 poprzez usuniecie z nich zapisu „SMS i MMS do krajowych sieci komórkowych”.

**Pytanie nr 11:**

par 5 ust. 2

Zamawiający wskazuje okres obowiązywania umowy do wyczerpania budżetu. Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie, że kontrola kwoty do wyczerpania budżetu leży po stronie Zamawiającego w oparciu o faktury wystawiane za zrealizowane usługi.

**Odpowiedź nr 11:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

**Pytanie nr 12:**

par. 6 IPU. Zamawiający wskazuje gwarancję na sprzęt. Przedmiotem postępowania jest świadczenie usług, za jakość których odpowiada Wykonawca i jest to usankcjonowane karami. W związku z tym wymóg na gwarancję na sprzęt jest bezzasadny. W zał. 1 mowa jest o gwarancji na świadczone usługi. Nie ma mowy o sprzęcie. W związku z tym par. 6 nie ma odniesienia do zał.1. W związku z tym wnoszę o wykreślenie par. 6

**Odpowiedź nr 12:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego. Dodatkowo wyjaśnia się, iż w pkt A.2 ust. 17 Opisu przedmiotu zamówienia, Zamawiający wskazał, że nie posiada dedykowanych urządzeń a Wykonawca musi je zapewnić na czas trwania usługi, w minimalnych ilościach i typach wg zestawienia w tabeli 2.

**Pytanie nr 13:**

par. 7 ust. 1 Zamawiający wymaga wskazania jednego opiekuna do obsługi spraw Zamawiającego, włącznie z obsługą reklamacji. Zapis taki stawia w uprzywilejowanej pozycji małe firmy, z małą strukturą organizacyjną, w której jedna osoba zajmuje się wszystkimi sprawami Zamawiającego. W firmach o bardziej złożonej strukturze kompetencje są rozłożone w odpowiednich jednostkach organizacyjnych odpowiedzialnych za dany obszar. W związku z tym proszę o modyfikację zapisów poprzez wskazanie, że opiekun jest odpowiedzialny za prawidłowy przepływ zgłoszeń Zamawiającego wewnątrz organizacji Wykonawcy, w celu prawidłowego i zgodnego z przepisami ich wykonania.

**Odpowiedź nr 13:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

**Pytanie nr 14:**

par. 7 ust. 3. Zamawiający wymaga aby wszelkie zmiany Opiekuna były komunikowane Zamawiającemu w ciągu 3 dni od zaistnienia danej sytuacji. Umowa na świadczenie usług obowiązuje do końca 2020r. czyli na długi okres. W związku z tym 3 dni na rozwiązanie sytuacji związanej ze zmianą Opiekuna jest terminem, w ocenie Wykonawcy, niewystarczającym. Wykonawca rozumie potrzebę Zamawiającego w zakresie bieżącej realizacji umowy  i nie uchyla się od obowiązku wskazania nowego Opiekuna. Niemniej termin 3 dni jest zdecydowanie za krótki, zwłaszcza, że Zamawiający wymaga obsługi telefonicznej i mailowo/faksowej 24/7/365, co Wykonawca zapewnia przez Biuro Obsługi Klienta. W związku z tym Wykonawca wnosi o modyfikację zapisów w taki sposób, że dodany zostanie 2 stopień kontaktu po stronie Wykonawcy, tj. przełożony Opiekuna jako równorzędny kontakt. Zapewni to Zamawiającemu ciągłość w kontaktach z Wykonawcą poprzez wskazanie 2 osób odpowiedzialnych za realizację umowy w zakresie wskazanym z uwzględnieniem pytania poprzedniego.

**Odpowiedź nr 14:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

**Pytanie nr 15:**

Zał. 1 ust 3 pkt 3. Zamawiający odwołuje się do pkt a) i b) - powyżej w zał nr 1 nie ma takich punktów. Wykonawca zakłada, że chodzi o pkt 1 i pkt 2. Proszę o korektę.

**Odpowiedź nr 15:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść Zał. nr 1 ust. 3 pkt 3

**z:**

„czas usunięcia problemów nie wymienionych w pkt a, b nastąpi zgodnie
z zadeklarowanym poziomem świadczenia usług (SLA)”

**na:**

„czas usunięcia problemów nie wymienionych w pkt 1, 2 nastąpi zgodnie z zadeklarowanym poziomem świadczenia usług (SLA)”.

**Pytanie nr 16:**

W OPZ Zamawiający w tabeli wskazał ilości minut, nie wskazał jednak do czego się one odnoszą. Proszę o wyjaśnienie, czy wskazane ilości odnoszą się do ilości per numer, lokalizacja czy per całkowita ilość minut na cały zakres usług.

**Odpowiedź nr 16:**

Zamawiający wyjaśnia, że wskazana liczba minut obejmuje średniomiesięczny ruch dla połączeń obejmujących wszystkie lokalizacje i numery, będące przedmiotem tego postepowania.

**Pytanie nr 17:**

Zamawiający wskazuje, że usługi pozostałe będą rozliczane wg cennika Wykonawcy obowiązującego u Wykonawcy. W związku z tym, że Wykonawcy stosują cenniki przygotowywane pod konkretne projekty, proszę o modyfikację postanowień poprzez konieczność załączenia zastosowanego cennika do oferty. Pozwoli to na jednoznaczne wskazanie zasad rozliczania pozostałych rodzajów połączeń na etapie składania ofert.

**Odpowiedź nr 17:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść pkt. A.2 w ten sposób, iż usuwa z niego ust. 3. Dodatkowo pkt A.2 ust. 29 otrzymuje brzmienie:

„29. Wykonawca dołączy do umowy regulamin świadczenia usług”.

Wykonawca zobowiązany jest wyłącznie do świadczenia usług określonych w Opisie przedmiotu zamówienia.

**Pytanie nr 18:**

Zamawiający wymaga od Wykonawcy aby udostępnił interfejs API. Wykonawca prosi o doprecyzowanie lub wykreślenie zapisu. Zapis o udostępnieniu interfejsu API jest niejednoznaczny. Czego miałoby to dotyczyć, w jakim celu, do jakich zasobów? Przedmiotem zamówienia są usługi telekomunikacyjne. Wyjaśnienie pozwoli na jednoznaczne opisanie wymagań, na podstawie których wszyscy potencjalni wykonawcy oszacują swoją ofertę uwzględniając wszystkie niezbędne elementy.

**Odpowiedź nr 18:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść pkt A.2 ust. 17
w ten sposób, iż usuwa się literę k.

**Pytanie nr 19:**

OPZ ust. 24 Zamawiający wymaga aktualizacji oprogramowania systemu operacyjnego aparatów. Aparaty nie są przedmiotem niniejszego postępowania - proszę o wykreślenie zapisu, gdyż jest ono bezprzedmiotowe.

**Odpowiedź nr 19:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego. Dodatkowo wyjaśnia się, iż w pkt A2 ust 17 Opisu przedmiotu zamówienia Zamawiający wskazał, że nie posiada dedykowanych urządzeń a Wykonawca musi je zapewnić na czas trwania usługi, w minimalnych ilościach i typach wg zestawienia w tabeli 2.

**Pytanie nr 20:**

OPZ ust. 32 . Zamawiający wymaga dostępu administracyjnego do panelu konfiguracyjnego. W ocenie Wykonawcy jest to bezprzedmiotowe. Przedmiotem zamówienia jest zakup usług telekomunikacyjnych. To wykonawca ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i za ich niedotrzymanie grozi mu odpowiedzialność w postaci kar umownych. Zapis o dostępie do konfiguracji rozmywa odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. Ponadto sposób konfiguracji i działania usług jest tzw. "know how" Wykonawcy, co ma wpływ na m.in. wycenę przedmiotu zamówienia i ofertę, co zaś stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa. Za świadczenie usług na wymaganym poziomie jakości i odpowiedzialności musi odpowiadać Wykonawca. W związku z tym proszę o usunięcie tego zapisu.

**Odpowiedź nr 20:**

Zamawiający działając w oparciu o Rozdział 15 ust. 4 zmienia treść poprzez usunięcie w pkt A.2 ustępu 32.

**Pytanie nr 21:**

Co zamawiający rozumie przez stwierdzenie w Opisie przedmiotu zamówienia B. B.1. b. : „Wykonawca zobowiązany jest dokonać podłączenia fizycznego do istniejącej infrastruktury teletechnicznej w obiekcie Zamawiającego.” Jaka technologia ma być użyta?

**Odpowiedź nr 21:**

Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił świadczenie usługi poprzez zapewnienie stałego dostępu do publicznej sieci telefonicznej oraz funkcjonalności IP Centrex - wirtualnej centralki telefonicznej VPBX. Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usług w oparciu o tradycyjną telefonię komutowaną. Zamawiający wymaga, aby połączenia odbywały się w technologii VoIP z protokołem SIP, w technologii komutacji pakietów. Zamawiający wyjaśnia, że możliwe jest dokonanie wizji lokalnej w miejscu świadczenia usług celem zaznajomienia się Wykonawcy ze strukturą oraz technologią zastosowaną u Zamawiającego. Infrastruktura Zamawiającego wykonana jest z użyciem sieci miedzianej rozprowadzonej
w pomieszczeniach, zakończonych w szafach krosowych w pomieszczeniach serwerowni.

Mając na uwadze powyższe, Zamawiający informuje, że zmienia termin składania ofert w przedmiotowym postępowaniu z dnia 16.02.2018 roku na dzień **19.02.2018 roku.** Miejsce oraz godzina składania i otwarcia ofert pozostają bez zmian (Rozdział 7 ust. 1 i 2 Zapytania ofertowego).

Powyższe informacje należy traktować jako integralną część Zapytania ofertowego.

Sławomir Wąsiewski

 Wicedyrektor
 Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu