

W nawiązaniu do treści zapytań Wykonawców, Zamawiający udziela następujących odpowiedzi:

Pyt 1. Zamawiający w par. 3 ust. 5, 7, 8 i 9 wzoru umowy nakłada na Wykonawcę kary umowne kwotowe. W ocenie Wykonawcy kary w takich wysokościach są zbyt wygórowane i niewspółmierne do wartości zamówienia. W skrajnym przypadku mogą doprowadzić do bezpodstawnego wzbogacenia się zamawiającego. Zgodnie bowiem z treścią art. 484 § 2 K.C. „Jeżeli zobowiązanie zostało w znacznej części wykonane, dłużnik może żądać zmniejszenia kary umownej; to samo dotyczy wypadku, gdy kara umowna jest wygórowana”. Taka możliwość podważenia wysokości kary umownej nie tylko narazi strony umowy na koszty postępowania sądowego, ale wiąże się z niepewnością, co do praw i obowiązków stron. Wykonawca zwraca się z zapytaniem czy Zamawiający wyraża zgodę na:

- ust. 5 - ustalenie wysokości kary jako 1/720 opłaty abonamentowej za każdą godzinę niedostępności usługi
- ust. 6 - zmianę wysokości kary umownej do wysokości 1/360 opłaty abonamentowej za każdą godzinę niemożliwości zgłoszenia awarii
  - ust. 7 i 8 - zmianę wysokości kary do 10% wartości zamówienia

Odp: Zamawiający proponuje zmianę treści wzoru umowy w zakresie § 3 ust.5, 8,i 9. Zapisy otrzymują brzmienie:

5. W przypadku **globalnej niedostępności** opisanej w definicji §1 ust.1, określonej zapisami w ust. 1, ust. 3, ust. 4 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości 20 złotych – za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

8. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, zapłaci on Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto mo którym mowa w §4 ust 7.

9. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający, zapłaci on Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto o którym mowa w §4 ust 7

Pyt 2. Zamawiający w par. 3 ust. 10 wzoru umowy zastrzega, że w przypadku, gdy kary umowne nie będą pokrywały poniesionych szkód, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie, że wysokość odszkodowania nie może przekroczyć wartości rzeczywiście poniesionej szkody przez Zamawiającego. Celem takiego doprecyzowania jest wyłączenie z interpretacji sytuacji dochodzenia odszkodowania za utracone korzyści Zamawiającego.

Odp: Zamawiający utrzymuje, że zapis § 3 ust. 10 powyższy zapis pozwala stronom umowy dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych – wyrównania szkody w pełnej wysokości tj. w granicach strat, które poszkodowany poniósł / strata rzeczywista/ oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono / art. 361 § 2 k.c./ Zamawiający nie przewiduje umownego ograniczenia tego odszkodowania.

Pyt 3. Zamawiający w par. 3 ust. 11 wzoru umowy zastrzega, że odstąpi od umowy w terminie 45 dni od wystąpienia okoliczności uprawniających do odstąpienia. Wykonawca wnosi o dopuszczenie wprowadzenia w zapisach umowy terminu, w jakim Wykonawca

będzie mógł się ustosunkować do zarzutów i odpowiedzieć na nie dokonaniem niezbędnych czynności czy też potwierdzeniem niewłaściwego czy też nieterminowego ich wykonania. Prosimy o dopisanie zdania: "Odstąpienie od Umowy może nastąpić po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu (nie krótszego niż 7 dni) wyznaczonego Wykonawcy przez Zamawiającego w pisemnym wezwaniu do wykonania lub należytego wykonania Umowy".

*Odp: Zamawiający proponuje zmianę treści wzoru umowy w zakresie § 3 ust. 10, 11 i 12. Zapisy otrzymują bzmienie*

- 10. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywistej szkody*
- 11. W przypadku naruszania zapisów umowy ze szczególnym uwzględnieniem § 3, 4 i 8 umowy oraz zał nr 1 do umowy stronom przysługuje prawo odstąpienia od umowy po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń z zastrzeżonym terminem nie krótszym niż 5 dni.*
- 12. Strony mogą odstąpić od umowy w terminie 45 dni od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 11.*

Pyt 4. Zamawiający w par. 4 ust. 6 wzoru Umowy wymaga zgody na potrącanie kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia. Wykonawca zwraca uwagę, iż kary umowne winny być dochodzone po uprzednio przeprowadzonym procesie reklamacyjnym. Natomiast nieprawidłowości dotyczące płatności zawsze są regulowane fakturami korygującymi lub też notami księgowymi po rozpatrzeniu złożonej reklamacji. 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 wynikię 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)?

*Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu umowy.*

Pyt 5. Zamawiający w § 5 ust. 2 wzoru Umowy zastrzega, iż może rozwiązać umowę z 45-dniowym okresem wypowiedzenia. Wykonawca zwraca uwagę, że z zasady umowy w zamówieniach publicznych są zawierane na czas oznaczony, a świadczenie wykonawcy winno być tożsame ze świadczeniem określonym w składanej przez niego ofercie. Wszelkie zapisy zezwalające na rozwiązanie umowy mogą spowodować, że projekt dla Wykonawcy stanie się nierentowny. Czy wobec powyższego Zamawiający wykreśli powyższy zapis z treści wzoru umowy?

*Odp: Zamawiający nie wykreśli zapisów § 5 ust. 2 wzoru Umowy*

Pyt 6. Zamawiający podał w minutach połączenia do „080x 19xxx 118xxx”  
Prosimy o zmianę i podanie zamiast minut, ilość przewidywanych połączeń ponieważ tego rodzaju usługi są rozliczane za fakt połączenia a nie czas połączeń.

*Odp: Zamawiający wyjaśnia, że w przypadku specyfiki rozliczania połączeń do sieci inteligentnych i infolinii, Wykonawca zamiast sugerowanej przez Zamawiającego ilości minut może przyjąć ilość połączeń, jednakże statystyki ruchu telefonicznego (wykonane przez Zamawiającego) do sieci inteligentnych i infolinii wskazują, że czas trwania pojedynczego połączenia do tych sieci nie przekracza 3 minut.*

Pyt 7. do załącznika WZÓR Umowy:

Uwagi dot. § 4 pkt.1

Czy opłata za abonament może być pobierana z góry natomiast należność za rozmowy z dołu?

*Odp: Zamawiający stoi na stanowisku aby; zarówno opłata za abonament jak i należność za rozmowy były pobierane z dołu.*

Pyt 8. Prosimy o doprecyzowanie, iż naliczanie sekundowe dotyczy połączeń krajowych z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate.

*Odp: Zamawiający wyjaśnia że załącznik nr 1 do umowy pkt B ppkt 13 potwierdza oczekiwania Wykonawcy w tym zakresie. Intencją Zamawiającego w tym przypadku jest dopuszczenie możliwości wyłączenia z reguły naliczania sekundowego grup połączeń nie posiadających takich możliwości.*

Pyt 9. Uwaga dot. § 4 pkt.4

Informujemy, że nie ma takiej funkcjonalności, która przesuwalaby termin płatności automatycznie o czas opóźnienia w dostarczeniu faktury. Termin doręczenia faktury nie jest znany.

Czy zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu ?

*Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu*

Pyt 10. Uwaga dot. § 4 pkt.6

Wykonawca stoi na stanowisku, że nie powinno dochodzić do potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia (faktury). Kary umowne winne być dochodzone po uprzednio przeprowadzonym procesie reklamacyjnym, a samodzielne potrącanie kary może doprowadzić do poważnych nieporozumień pomiędzy stronami umowy dotyczącymi rozliczeń oraz stwarza możliwość pozbawienia Wykonawcy efektywnego wynagrodzenia za spełnione świadczenie bez żadnej kontroli.

*Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu umowy.(identyczna odpowiedź na pytanie nr 4)*

Pyt 11. Uwaga dot. § 4 pkt.7

W systemie rozliczeniowym wykonawcy nie ma takiej funkcjonalności, która monitorowałaby wyczerpanie kwoty umowy.

Czy Zamawiający potwierdza, że będzie samodzielnie monitorował wyczerpanie kwoty umowy?

*Odp: Zamawiający potwierdza że będzie monitorował wyczerpanie kwoty umowy.*

Pyt 12. do załącznika nr 1 do WZORU Umowy- Szczegółowe Wymagania i Warunki Techniczne :

Uwaga dot. części B pkt.13

Należy doprecyzować, iż naliczanie sekundowe dotyczy połączeń krajowych z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na rozliczanie w/w zgodnie z cennikiem Wykonawcy?

Odp: Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z cennikiem Wykonawcy będą rozliczane wyłącznie te połączenia, które nie zostały ujęte w załączniku nr2 i 2a do umowy.

Pyt 13. Uwaga dot. części B pkt.14

- Informujemy, że nie ma możliwości odstąpienia od opłat inicjacyjnych dla niektórych połączeń np. na nr 0700 , 0701, 0703, 0708. Czy Zamawiający wyraża zgodę na powyższe.

Odp: Zamawiający wyjaśnia, że nie dopuszcza możliwości wykonywania jakichkolwiek połączeń telefonicznych na numery 070X. Możliwość realizacji tych połączeń przez Zamawiającego została zablokowana w jego systemie telekomunikacyjnym.

Pyt 14. Uwagi dot. części B pkt.16

Czy wymóg dostarczania szczegółowego wykazu realizowanych usług telekomunikacyjnych w formie bilingu, dotyczy bilingu z każdego numeru DDI, czy z całego dostępu ISDN PRA (30B+D)?

Odp: Zamawiający wyjaśnia, że wymóg szczegółowego wykazu realizowanych usług telekomunikacyjnych powinien mieć formę znacznie bardziej rozszerzoną od standardowej dołączanej do faktury vat za te usługi. W tym zakresie Zamawiający nie narzuca Wykonawcy "sztywnej" formy tego wykazu.

Pyt 15. Czy zamawiający wyraża zgodę na dostarczania szczegółowego wykazu realizowanych usług telekomunikacyjnych w formie e-bilingu na wskazany adres e-mail?

Odp: Zamawiający wyraża zgodę na dostarczenie szczegółowego wykazu realizowanych usług telekomunikacyjnych w formie e-bilingu na wskazany adres e-mail.

Pyt 16. Wzór umowy § 3 ust. 8 i 9 przewiduje kary umowne za odstąpienie od umowy. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wykreślenie tych ustępów?

Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na odstąpienie od zapisów umowy zawartych § 3 ust. 8 i 9 (odpowiedź na pytanie nr 1)

Pyt 17. Wzór umowy § 3 przewiduje kary umowne bez określenia górnej łącznej ich granicy. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodane w § 3 kolejnego ustępu w brzmieniu : „Łączna wysokość wszystkich kar umownych, bonifikat i potrąceń do zapłaty których może być zobowiązany wykonawca nie może przekroczyć 20% wartości brutto.”?

Odp: Zamawiający nie wyraża zgody, aby łączna wysokość kar umownych była ograniczona kwotowo.

Pyt 18. Wzór umowy § 3 ust. 11 , 12 i 13 przewiduje możliwość odstąpienia od umowy. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na wykreślenie tych ustępów?

Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie zapisów umowy zawartych w § 3 ust. 11 , 12 i 13

Pyt 19. Wzór umowy § 5 ust. 2 przewiduje możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie w § 5 kolejnego ustępu w brzmieniu : „W przypadku rozwiązania umowy przed terminem na jaki została zawarta zamawiający zwróci udzielone mu przez wykonawcę ulgi i rabaty za okres faktycznego obowiązywania

umowy”?

*Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację § 5 w zakresie wskazanym przez Wykonawcę*

Pyt 20. §3.1

Czy Zamawiający zgodzi się na SLA rozliczane w skali roku?

*Odp: Zamawiający nie wyraża zgody na rozliczanie SLA w skali roku.*

Pyt 21. §3.2

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 SMS-em. 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 przesyłania zgłoszeń awarii e-mailem/faxem. Wykonawca w e-mailu/faxie 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.

*Odp :Zamawiający oświadcza, że zdecydowanie preferuje zgłaszanie awarii telefonicznie, jednakże w przypadku wystąpienia niemożności zgłoszenia awarii za pośrednictwem kanału telefonicznego Zamawiający chciałby mieć możliwość wysłania zgłoszenia drogą alternatywną czyli za pośrednictwem telefaksu lub e-mail'a. Tym samym Zamawiający oświadcza, iż będzie korzystał z dróg alternatywnych wyłącznie w przypadkach braku możliwości zgłoszenia awarii za pośrednictwem kanału telefonicznego..*

Pyt 22. §3.2

Zwracamy się z zapytaniem czy Zamawiający zgodzi się na potwierdzanie przyjęcia awarii poprzez SMS.

Przy braku zgody na powyższe, prosimy o doprecyzowanie, że podczas zgłaszania awarii, zgłaszający informuje każdorazowo, Doradcę przyjmującego zgłoszenie, o adresie email, na który ma zostać wysłane potwierdzenie przyjęcia awarii.

W SMS nie ma informacji o opisie treści zgłoszenia – czy Zamawiający zgadza się na taki sposób potwierdzania przyjęcia awarii.

*Odp: Zamawiający dopuszcza jako formę dodatkową potwierdzenie przyjęcia awarii przez SMS jak i możliwość braku informacji o opisie treści zgłoszenia, jednakże opis treści zgłoszenia musi być zawarty w treści e-mailu zgodnie z wymaganiami zawartymi w §3.2 wzoru umowy.*

Pyt 23. KARY UMOWNE zapisy do Umowy

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).

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).

*Odp: Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z §3 wzoru umowy, kary umowne będą naliczane przez Zamawiającego w przypadkach określonych w ust 5, 7 i 8. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczy wyłącznie sytuacji opisanej w ust.6 Zamawiający potwierdza, że naliczenie kar nastąpi w przypadku zawinionego działania Wykonawcy na co wskazuje § 3 ust.1, ust.7 i ust.8*

Pyt 24. 11.

Wykonawca informuje, że żaden Operator nie ma możliwości blokowania połączeń do konkretnych sieci komórkowych. Ponadto Wykonawca nie świadczy usługi blokowania pojedynczych numerów. Blokowane są grupy połączeń w tym do numeracji o podwyższonych opłatach.

Brak możliwości blokowania osobno każdego DDI.

Czy Zamawiający zgadza się na takie warunki?

*Odp: Zamawiający przyjmuje do wiadomości i wyjaśnia, że zgadza się na warunki i możliwości techniczne jakimi dysponuje Wykonawca oraz inni Operatorzy systemów telekomunikacyjnych, przedstawionych w powyższym pytaniu*

Pyt 25. 13.

Prosimy o rezygnację ze wskazywania procentowego wskaźnika rozliczania połączeń międzynarodowych realizowanych w systemie sekundowym. Nie ma możliwości badania zgodności z takim wskaźnikiem. Ponadto co Operator miał by robić po przekroczeniu tego wskaźnika – zablokować połączenia międzynarodowe? W jakim celu Zamawiający wprowadza takie wskaźnik?

*Odp: Zamawiający wyjaśnia, że dopuszczenie możliwości rozliczania niektórych połączeń międzynarodowych za pośrednictwem procentowego wskaźnika, zostało podyktowane faktem, iż nie wszyscy Operatorzy posiadają możliwość rozliczania sekundowego wszystkich połączeń międzynarodowych. Tym samym Zamawiający oświadcza, że nie zrezygnuje z tego zapasu.*